



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

**Gestión administrativa y calidad de servicio en una empresa de  
servicios educativos en Cutervo**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Administración de Negocios - MBA

**AUTOR:**

Avellaneda Vasquez, Romel Alexis (orcid.org/0000-0002-4380-8208)

**ASESOR:**

Mg. Perez Arboleda, Pedro Antonio (orcid.org/0000-0002-8571-4525)

**CO-ASESOR:**

Dr. Huiman Tarrillo, Hugo (orcid.org/0000-0002-8152-7570)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y Herramientas Gerenciales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**CHICLAYO - PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

Dedico esta investigación a toda mi familia, que me da su aliento para continuar y mejorar cada día.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios, por permitirme cumplir cada una de mis metas; a mis padres, por darme su apoyo incondicional y guiarme por el mejor camino; a mi esposa y a mis hijos, por su amor, apoyo moral y ser la fuerza para seguir adelante y haber hecho que logre cada una de mis metas; y a mi asesor, por el apoyo inconmensurable al ser guía en la elaboración de este proyecto.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variable y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES.....	32
VIII. PROPUESTA.....	33
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS.....	45



## Índice de tablas

Tabla 1 Frecuencias de la Gestión administrativa y sus dimensiones .....	18
Tabla 2 Frecuencias de la Calidad de servicio y sus dimensiones .....	18
Tabla 3 Correlación de la Gestión administrativa con la Calidad del servicio .....	19
Tabla 4 Correlación de la planificación con la Calidad del servicio.....	20
Tabla 5 Correlación de la dirección con la Calidad del servicio .....	20
Tabla 6 Correlación de control con la Calidad del servicio .....	21
Tabla 7 Correlación de organización con la Calidad del servicio .....	22
Tabla 8 Validez del instrumento de gestión administrativa .....	24
Tabla 9 Validez del instrumento de calidad de servicio .....	24
Tabla 10 Nivel de confiabilidad del instrumento de gestión administrativa .....	25
Tabla 11 Nivel de confiabilidad del instrumento de calidad de servicio .....	25
Tabla 12 Pruebas de normalidad de los datos .....	26

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Diseño de investigación .....	14
Figura 2 Diseño de Propuesta.....	19

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo de diseño no experimental, corte transversal enfoque cuantitativo, corte transversal, y tipo descriptivo y correlacional, se trabajó con una muestra conformada por 34 colaboradores, con quienes se trabajó dos instrumentos denominados cuestionario sobre la gestión administrativa y cuestionario sobre calidad de servicio para determinar la magnitud de las variables a través de la escala de Likert, encontrando dentro de los resultados descriptivos que en un mínimo porcentaje se encuentra el nivel alto lo que demuestra la falta de mejoras en ambas variables mientras que en la los resultados inferenciales se obtuvo una correlación positiva alta con un grado de 0.916 y una significancia bilateral de  $P < 0.000$ , lo que concluyó que se tiene que hacer un mejoramiento y ordenamiento en cada una de las dimensiones dentro del procesos administrativo y como se otorga los servicios a cada uno de nuestros usuarios a través de nuestros trabajadores por lo que se recomendó a los directivos de la institución aplicar la propuesta para el mejoramiento tanto de la gestión administrativa como de la calidad de servicio.

**Palabras clave:** gestión administrativa, calidad de servicio, satisfacción, estrategias, entorno.

## **Abstract**

The objective of this investigation was to determine the relationship between administrative management and the quality of service in an educational services company in Cutervo of non-experimental design, cross-sectional quantitative approach, cross-sectional, and descriptive and correlational type, we worked with A sample made up of 34 collaborators, with whom two instruments called questionnaire on administrative management and questionnaire on service quality were used to determine the magnitude of the variables through the Likert scale, finding within the descriptive results that in a minimum percentage The high level is found, which demonstrates the lack of improvements in both variables, while in the inferential results, a high positive correlation was obtained with a degree of 0.916 and a bilateral significance of  $P < 0.000$ , which concludes that it has to be done. improvement and ordering in each of the dimensions within the administrative processes and how services are provided to each of our users through our workers, so it is recommended that the directors of the institution apply the proposal for the improvement of both administrative management and the quality of service.

**Keywords:** administrative management, quality of service, satisfaction, strategies, environment.

## I. INTRODUCCIÓN

Las Naciones Unidas ONU estableció 17 propósitos de Progreso Social (ODS). Uno de ellos, el 8.8 es uno de ellos y forma parte de la Meta 8, cuyo objetivo es promover inclusiva y sosteniblemente un empleo decoroso que propenda a la mejora económica (ONU, 2020).

El organismo rector de la Salud en el Mundo (OPS) clasificó al Perú como el segundo peor país de Sudamérica. Antes de la pandemia, los hospitales peruanos tenían problemas importantes, suministros inadecuados, mano de obra sin experiencia y mala atención al paciente como resultado de una administración débil y un desarrollo de recursos humanos inadecuado (Gestión, 2022). Cabe destacar que una buena gestión es pilar fundamental del éxito: en su desarrollo y en su funcionamiento, imprescindibles para garantizar una atención y servicios de calidad (OIT, 2019).

La revista internacional The News (2022) afirmó que se debe administrar un negocio de manera efectiva tomando en cuenta un buen trato al cliente. De forma similar, la revista Forbes (2022) observó que los miembros del personal que trabajan en un entorno con escasez de personal son menos productivos y prestan servicios de menor calidad. Esto se debe a que están bajo presión. Esto afectó inmediatamente a los consumidores, lo que podría perjudicar las ventas y la reputación de una marca.

Estudios en Perú determinaron que el bienestar de los empleados afecta el ejercicio de la empresa: la productividad y las ventas aumentan hasta un 40 %; el compromiso de los empleados, en un 55% y la calidad del servicio, hasta un 25%. Por lo tanto, la satisfacción dependió de la eficiencia y entrega del servicio al usuario con buena gestión administrativa (Gestión, 2022).

Como parte de una organización, la gestión administrativa se entendió como una parte esencial en el funcionamiento lo que es un factor esencial en la administración lo que representa la base para que las organizaciones logren el desarrollo en el ámbito financiero, social, con innovaciones tecnológicas;

caracterizado por realizar actividades para planificar, organizar, dirigir y controlar, aspectos para un buen servicio (González et al., 2020).

Por un lado, la calidad del servicio también se identificó como un factor ineficiente, evidenciando la falta de seguimiento a los docentes y la ausencia de canales de comunicación con la comunidad, impidiendo que actividades realizadas por la institución educativa hayan sido equilibradas por la falta de propuesta y elaboración de políticas, normas y procedimientos, así como una ineficiente distribución de los equipos de trabajo, escasa supervisión de las funciones de las áreas; por otro lado, la institución educativa no fue equilibrada por la falta de propuestas y elaboración de procedimientos.

En la institución educativa existieron desajustes en la propuesta y elaboración de políticas, así como una ineficiente distribución de equipos de trabajo, escasa supervisión a las funciones por cada área; por otra parte, en la calidad de servicio se identificó como un factor poco eficiente, evidenciándose la inexistencia de monitoreo a los docentes y por la ausencia de canales de comunicación, impidiendo que las actividades realizadas sean difundidas.

Este proyecto tuvo en cuenta que las empresas u organizaciones luchan con el calibre de los servicios que ofrecen a sus consumidores, por lo que fue necesario sugerir técnicas para garantizar que los clientes obtengan un mejor servicio, ante lo cual se planteó: ¿Qué relación tiene la gestión administrativa y la calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo? Como problemas específicos: (a) ¿Existe relación entre la planificación y la calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo?; (b) ¿Existe relación entre la dirección y la calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo?; (c) ¿Existe relación entre el control y la calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo?; (d) ¿Existe relación entre la organización y la calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo?; (e) ¿Cuál es la propuesta de mecanismo de gestión administrativa que permita mejorar la calidad del servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo?

Este proyecto, teóricamente, se justificó en los modelos existentes de Chiavenato, Albrecht y Kotler; pues permitió correlacionar las variables y contextualizarlas con la realidad; por otro lado, la segunda variable se sustentó en Villalba, Mercan y Mora, pues se mejoró a raíz de la optimización de la gestión administrativa. A nivel práctico, permitió tomar mejores decisiones que vayan en pro de la Institución Educativa y la satisfacción de sus clientes. Desde una perspectiva metodológica, se justificó por el hecho de que las herramientas de recogida de datos permitieron reunir datos precisos para describir y explicar la eficacia, tarea para la que se utilizó el diseño de investigación propositivo.

Como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo. Como objetivos específicos: (a) Evidenciar la relación entre la planificación y la calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo; (b) Establecer la relación entre la dirección y la calidad de servicio en una empresa de servicios educativos; (c) Determinar la relación entre el control y la calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo; (d) Determinar la relación entre la organización y la calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo; (e) Proponer un mecanismo de gestión administrativa que permita mejorar la calidad del servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo.

Hipótesis general: La gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo. Específicamente: (a) La planificación tiene relación con la calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo; (b) La dirección tiene relación con la calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo; (c) El control tiene relación con la calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo; (d) La organización tiene relación con la calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo; (e) Una propuesta de mecanismo de gestión administrativa que permita mejorar la calidad del servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo.

## II. MARCO TEÓRICO

El antecedente internacional en Ecuador, de Gómez (2021), en la investigación transversal y descriptiva, para medir la labor de los trabajadores a través de una encuesta Serqval a 150 colaboradores, concluyó que  $\frac{3}{4}$  partes no estaban conformes con la labor realizada por el personal y el 50%, disconformes, lo que nos dice que para cumplir con los objetivos propuestos potencializa el crecimiento de esta. Según un estudio en Ecuador de (Paredes, 2020), sobre la relación entre ambas variables, sobre mejora de la atención, en la que participaron 853 profesores y 15.674 alumnos, concluyó que se requiere un plan de mejora; por lo cual se resalta la mejora en el desarrollo de las actividades contribuyen en la supervivencia de la empresa.

En Ecuador, en el estudio de Ávila et al (2020): Una empresa de transporte pesado, con el objetivo de medir la correlación entre las variables estudiadas en la que participaron 1.532 empleados en un estudio cuantitativo-correlacional. De ellos, el 30% pensaba que la gestión administrativa era regular y el 48% que era insuficiente; concluyendo que el éxito de la gestión – control, requiere buena planificación y organización. Del mismo modo en Venezuela, en la investigación de Rangel & Betti (2018): Estudio correlacional-cuantitativo sobre gestión administrativa - calidad de servicio con el fin de determinar la correlación de las variables de nuestro estudio, en la que participaron 89 administradores y 115 usuarios, concluyó que existe asociación directa de ambos constructos; por lo que, la correcta gestión refleja el proceso eficiente de cada área para brindar servicios acordes al precio.

En Panamá, el estudio de Humanes (2018): Investigación sobre acciones de mejoramiento para valorar la calidad y administración a través de un Plan de Estudios, en 30 estudiantes; consideró que el 93% la gestión administrativa era favorable determinado una alta motivación en la formación académica, por lo que la correcta equitativa distribución de tareas cumple cada uno de los objetivos. Por otra parte, una investigación en Ecuador, de Ríos & Aldás (2021): Impacto de los servicios en la Universidad Técnica de Ambato, con una muestra de 375 participantes, concluyó que la prestación de servicios

administrativos eficientes y adecuados repercute positivamente en la satisfacción de cliente. Por lo que alcanzar las metas propuestas se logra a través de procesos más eficientes.

A nivel nacional, En Huaraz, la investigación de Reyes (2020): Relación entre la gestión administrativa y el control interno para diagnosticar ambas variables a través de un estudio correlacional, no experimental, hipotético-deductiva estableció en una muestra de 32 empleados que, el 76% está satisfecho con el cuidado y la gestión de los recursos. De lo cual se resalta que la satisfacción de los clientes forman parte del proceso de transformación Así también, en Loreto, en el estudio de Barrera & Ysuiza (2018) para correlacionar variables en Alto Amazonas a través del estudio correlacional – cuantitativo, con una muestra de 74 administradores y 133 clientes, resultó que el 23% consideraba inadecuada la gestión administrativa y el 38%, adecuada. Del factor calidad de servicio, el 3% lo consideró adecuada; el 90%, no. Se demuestra que la gestión es eficiente cuando hay un buen servicio.

En Lima, en el estudio de Diestra (2018): Gestión administrativa y clima organizacional para determinar la gestión administrativa que involucró a 70 participantes, en un estudio descriptivo-correlacional estableció que la gestión se encuentra en niveles moderados para el 37,14%; niveles bajos, para el 33% y niveles altos, para el 29%. Es evidente que existe una relación sustancial entre los factores para alcanzar los objetivos.

En el Callao, en la Investigación de Salluca & Jiménez (2021): Relación de la percepción de la gestión educativa y la percepción de la calidad de servicio de carácter cuantitativo descriptivo correlacional para mediar ambas variables en una muestra de 505 personas, se determinó que el 61.3% mostró nivel adecuado en la primera variable y el 57.4%, en la segunda. Se concluyó que ambas variables juegan un rol capital. Por lo que eficientes resultados son obtenidos de buenas decisiones. En Tingo María, López (2019) realizó el estudio para relacional las variables calidad de servicio y gestión administrativa para medir ambas variables a través de un estudio correlacional-cuantitativo en 180 administradores y 530 usuarios, se



determinó que el 30% consideró regular la gestión administrativa; el 67,90%, regular; el 48%, regular; y el 30% citó regular los niveles de control. Resaltando que una buena gestión va de la mano de una buena planificación.

En Ucayali, la investigación de Uzuriaga (2022) relacionada a determinar la calidad de servicio y la gestión administrativa en un estudio cuantitativo no experimental sobre las variables anunciadas, a través de un cuestionario aplicado a 147 participantes, concluyó que para el 69,4% la administración era aceptable; para el 23,1%, era ineficaz y para el 11% que era eficaz. El 67,4% calificó de buena; el 26,5% de regular y el 6,1% de muy buena. Se resaltó que los indicadores cortesía-compromiso de los trabajadores son fundamentales para un buen servicio, además, debe tener buena orientación y estructura organizacional y ejecución de planes.

A nivel regional, en Chancay, Dulanto (2019) realizó el estudio: Cómo influye la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicio, de carácter cuantitativo transversal no experimental en 40 participantes; reveló que los consumidores valoran más el nivel de servicio cuando los procedimientos administrativos se aplicaron correctamente y están alineados. Del mismo modo en Cajamarca, Colorado & Tenorio (2022) en su estudio Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de naturaleza fundamental y correlacional, encontraron que había una asociación débil entre las variables de investigación en 46 consumidores en su sobre estos factores en Cajamarca en 2020. Se deduce que la satisfacción del cliente y, por extensión, el crecimiento de la empresa se ve más afectada por un mal servicio que por una mayor calidad.

En Cajamarca, en la investigación de León & Saldaña (2021): Calidad del servicio - comodidad del cliente en el negocio Rock'os Café de carácter descriptivo-correlacional; de análisis transversal no experimental y un diseño hipotético-deductivo, en Cajamarca establecieron la conexión trabajo – el ambiente de sus empleados, y la calidad del servicio influyen en la complacencia del cliente; en 50 clientes de esta empresa con un cuestionario con 22 ítems y con la escala de Likert se determinó que una organización es una unidad económica estructural que logra atender eficientemente los

requerimientos del usuario a través de una función y objeto específicos, debiéndose planificar y utilizar estrategias de acuerdo al escenario social y económico.

Según Chiavenato (2013), en su teoría, plantea que la eficiencia y eficacia son determinantes en la vida del hombre. En cuanto a la gestión administrativa se muestra que uno de sus principales objetivos es liderar, dirigir y controlar las actividades de los hombres para ser más eficientes y eficaces y que permiten propender metas comunes, pues la cooperación y la comunicación contribuyen en la dinámica del grupo (Chiavenato, 2006). Otro enfoque es la Teoría elaborada, modelo teórico vinculado a ciencias sociales y naturales, denominado sistema. Según este concepto la empresa es un todo porque adquiere una idea o realidad unificada, donde se lleva a cabo una interacción multidimensional para lograrlos, que se relaciona armónicamente nivel grupal e individual (Von, 1967).

De forma similar, tanto las metas como los objetivos están inmersos dentro de un proceso organizacional. Es un conjunto de herramientas que permiten el desarrollo de tareas interconectadas. La planificación también marca el rumbo y toma decisiones, contando siempre con la ayuda y el apoyo de los colaboradores que trabajan en cada región y organización (Cossio, 2004). Al respecto, las empresas establecen una serie de procedimientos planificadores al comenzar un proceso laboral basada en la participación y el consenso. Evitar la verticalidad para no generar la carencia de compromiso en el logro eficiente de las funciones; por el contrario, se busca que las organizaciones cuyas columnas vertebrales sean: planificación y optimización de un servicio de calidad.

La organización fue definida como la gestión general de la calidad para un mejor desarrollo. El éxito de la organización se sustenta en la calidad y satisfacción reportada por los clientes. La calidad no se basa en el análisis, sino en la optimización de procesos de los socios (Cossio et al., 2020). Por el contrario, se afirma que, de acuerdo con las teorías tradicionales, la gestión es un factor administrativo que trata de llevar a cabo lo planificado y se orienta

en función de los recursos que proporciona; debe distinguirse por la capacidad de gestión y la motivación de los interlocutores con respecto a escoger adecuadamente los medios de comunicación; los cuales deben propender a resolver las dificultades; también permite tomar las decisiones adecuadas y correctas para cumplir sus objetivos (Jiménez et al. 2018).

El control es definido como el procedimiento que mantiene alerta o controla las actividades de acuerdo a como se plantearon inicialmente, este monitoreo se necesita para el establecimiento de la forma en que la organización viene cubriendo los vacíos y cumpliendo sus funciones, esto indica, mediante procedimientos es posible conseguir que la organización progrese, así como el desempeño de sus colaboradores de tal manera que logren cumplir sus funciones dentro del plazo esperado, buscando la certificación de los resultados previstos, organizando y ejecutando el acoplamiento a los metas (Robbins, 2005).

El control administrativo garantiza las actividades reales (Stoner, 1996); para Fayol, citado por Parker & Ritson (2005), el control es la verificación que obedece a un plan o estructura cuyo engranaje obedece a un programa adoptado, bajo una autoridad que impone orden ante acciones erróneas y evitar ser repetidas.

Según Pizzo (2013) la calidad del servicio es el comportamiento que una organización practica y desarrolla para comprender las demandas de los consumidores y, posteriormente, proporcionarles un servicio accesible, adecuado, oportuno, seguro y fiable. Según otro estudio, es el resultado de un desajuste entre lo que quiere el cliente en relación al servicio y la forma en que perciben la actividad de la empresa (Zeithaml et al., 1990). No es fácil definir el término calidad, para Crosby (1979), es el desempeño y asunción de exigencias cuya fin se sustente en el buen trato al cliente. Según Horovitz (1990) la calidad es la base fundamental del éxito de una empresa. La calidad, según Kotler & Armstrong (2008) implica buscar la perfección.

La calidad también es conceptuada como lo que los integrantes, al unísono, desean alcanzar. En este aspecto, todos los que conforman la organización

deben estar comprometidos (Bitner & Hubbert, 1994). El éxito se logra si en la organización o empresa hay una mejora constante y permanente. Todas las mejoras se asumen por todos los que conforman la empresa u organización (Contreras, 2011). La organización debe ir a la par de las necesidades e inquietudes del cliente, quien es su principal objetivo. La relación de la empresa debe conjugar dos elementos básicos: Interacción y retroalimentación (Duque, 2005). La calidad implica evitar errores o improvisaciones. Un servicio de calidad implica lo siguiente: agilidad, accesibilidad, oportunidad y confiabilidad, las mismas que deben adecuarse al protagonista llamado cliente (Pizzo, 2013).

La calidad del servicio está ligada directamente a la atención oportuna a los clientes; según lo descrito por Ordóñez Parra et al. (2021) se concretiza en la cuidado que se da al público logrado por el desempeño de los colaboradores, visto como una base que comprende todo el potencial y estrategias de los colaboradores, configurando un proceso en búsqueda de la valoración positiva, representa un aspecto valorativo para identificar si la prestación dada se encuentra cumpliendo las expectativas de los usuarios. Por otra parte, para Lamb et al. (2012) la calidad de servicio se genera a raíz de la calificación lograda en una determinada prestación esporádica luego de haber cumplido con lo que el cliente tuvo como móvil para acudir en un inicio.

Calidad de servicio es la valoración o apreciación subjetiva de un servicio específico, de manera que a través de ella refleja cuán eficiente es, además del nivel de seguridad que posee y puede significar para potenciales clientes (Bernal, 2015). Representa un valor subjetivo como apreciación final posterior a recibir una prestación, es la manera en que se demuestra o verifica la accesibilidad y esfuerzo, mediante lo que finalmente experimenta (Horovitz, 2010).

Al término: tipos de calidad del servicio se le define como el afirmamiento de una gestión que se fundada en el hecho de la complacencia de los clientes. En relación a la gestión administrativa, esta es entendida como una estrategia vital para diseñar, ejecutar y evaluar a fin de utilizar de manera efectiva los

recursos a través de procedimientos específicos y factibles de optimización progresiva de los trabajadores y los aspectos financieros y físicos para lograr una gestión de calidad, a partir de lo que plantea (Vértice, 2010). El control del impacto, la gestión de la información, las normas, los procedimientos; entre otros, son sólo algunos ejemplos de las formas complejas e interconectadas en que funcionan estos indicadores. Estos indicadores se ejecutan en concierto unos con otros con el fin de avanzar en los objetivos institucionales de una manera integradora, colaborativa y participativa (Vértice, 2010).

Sobre este mismo asunto al entrecruzar funciones como la generación de políticas corporativas novedosas se mejora ostensiblemente la organización, planificación, control, y dirección de los recursos que contiene la organización, logrando así, que esta sea más eficiente y eficaz en la administración del capital humano (Druker, 2018). El servicio que se brinda, la evaluación permanente del servicio brindado, la manera y forma en que ha sido atendido el cliente y la marca suman al éxito que tenga o no la empresa (Grönroos, 1984). Otro modelo que nace en 1990 es el del desempeño, este se sustenta en la existencia de un punto ideal clásico y un punto ideal flexible, el mismo que permite medir la calidad, diferenciándola entre el desempeño percibido y el punto ideal (Taylor, 1911). Otro, es el de multiescenario; este modelo evalúa no solo la calidad del servicio sino también al cliente desde su perspectiva conductual y sus propios intereses (Bolton & Drew, 1991).

Por otra parte, el modelo jerárquico multidimensional propone que debe basarse en cómo se interactúa con el cliente, el contexto o realidad y a su vez cuáles son los resultados finales. En la calidad de la interacción considera las subdimensiones actitud, comportamiento y experiencias; en la subdimensión tiempo: los elementos tangibles, y en la dimensión de calidad de resultados, la valencia del servicio. En este aspecto mucho tiene que ver el aspecto ambiental y la infraestructura físico o ambiente en donde se interactúa con el cliente (Brady et al., 2005). Por su parte, se señala que en los servicios es importante el lenguaje; pues este interactúa en forma activa en el binomio comprador- proveedor. El lenguaje contribuye a generar satisfacción del cliente, pues este cubre sus expectativas, anhelos o subjetividades (Grönroos,

1994). Planear significa mirar el horizonte que queremos alcanzar y prever las estrategias adecuadas y pertinentes que nos permitan alcanzar esa meta. La planificación es de inteligencia superior, pues de las estrategias y el conocimiento que se le impregne dependerá la existencia de la empresa (Ackoff, 2007).

Otra definición consideró que la planificación tiene que ver con el trazar un sendero a caminar y lograr un objetivo que es el éxito (Stoner et al., 1996). Otro autor considera que para planear el camino a recorrer se deben establecer las estrategias y la metodología adecuada para alcanzar la meta (Steiner, 1969); otro estudioso considera que la planificación es la metodología que permite alcanzar objetivos y metas a través de reconocer los problemas que aquejan una empresa y darles una solución buscando cumplir con los objetivos (Capon, 1996). La planificación fue definida como la posibilidad que un equipo realizará una función requerida sin fallas, bajo condiciones indicadas por un período de tiempo estipulado; siempre y cuando el producto satisfaga a un cliente en este sentido el producto satisface las necesidades de un consumidor y este le dé un valor real al producto o servicio que recibe (P. Kotler & Sidney, 1969).

Se considera 4 dimensiones para medir la variable dependiente. La primera es los elementos físicos, a esta corresponde aprovisionamiento, dotación, individuo, logística, convenientes para brindar el servicio deseado. En segundo término está la confiabilidad; es decir la destreza para brindar un servicio adecuado y eficaz que no implique equivocaciones y que el cliente perciba sinceridad y seguridad (Carvajal, 2017). En tercer lugar, está la capacidad de contestación, que no es otra cosa que la voluntad percibida y demostrada en los trabajadores o servidores en el contexto de atención al servidor y al cliente. Se debe considerar como válidas los reclamos, los cuales deben ser atendido de manera oportuna ya que esto permitirá a los usuarios o clientes tener una buena referencia de cómo actúa un negocio y cuál es la importancia se les da. Los reclamos deben ser considerados y atendidos como prioritarios. Aquí, los trabajadores o servidores cumplen un rol fundamental, pues estos están en contacto inmediato con sus clientes y deben

mostrar empatía en todo momento (Sarkar & Young, 2011). Otro aspecto a considerar es la seguridad y garantía, referida al conocimiento y competitividad (Chiavenato, 2013).

Hoy en día la inteligencia emocional es vital en las empresas y organizaciones. Uno de los elementos a considerar es la empatía. Muchos de los clientes ya no regresan a un establecimiento por el trato que se le dé. Se considera que la empatía es un elemento de la inteligencia emocional que suma en el éxito de una empresa u organización (Cohen & Strayer, 1996). El importante aporte de Fayol & Taylor (1916), establece en su novedosa teoría que la gestión administrativa es esencial y vital en el funcionamiento de la empresa, se constituye en el factor esencial de la administración. Es la base del desarrollo de las organizaciones en los ámbitos financiero, social, innovaciones tecnológicas, etc.; además, permite planificar, organizar, dirigir y controlar requisitos.

Por otro lado, la teoría de los dos factores de Millán & Carmona (1998) afirma que la satisfacción del cliente se inicia desde la complacencia de cómo los colaboradores se sienten al laborar y cumplir con sus objetivos. Tiene su primer contacto, desde que el cliente pone un pie en el establecimiento, por lo que la actitud es un comienzo para que el cliente compare su experiencia. Esta experiencia está ligada a la forma o inteligencia que el trabajador ejerza sobre su cliente, al cual debe su labor o trabajo puesto que mientras que trabajador sienta una satisfacción esta manifestara en la prestación.

Se sabe que en a mediados del siglo XX nació la administración científica. Su creador es Frederick W. Taylor. Su teoría sentó sus bases en su propia experiencia como novato en un taller de mecánica y a partir de esta experiencia estableció los principios que hoy rigen la administración, tal es el caso de la especialización, la división y la medición del trabajo y que implica el compromiso y pasión por la labor que se realiza, la especialización y preparación del trabajador o servidor y la interacción que estos tengan con la parte gerencial que dirige la empresa u organización. Es admirable cómo la

experiencia ayuda a establecer leyes o acuerdo que faciliten una mejor vida para los usuarios (Taylor, 1911).

La teoría de la gestión de la calidad es un producto acabado; se dice que es la base o factor fundamental de la calidad y figuran la reticencia al cambio y la resistencia cultural. Es esencial conseguir la calidad a través de la mejora, la elección de proyectos adecuados y el desarrollo de una estructura organizativa, guiada; para este efecto se deben considerar dos elementos. Por una parte está el diagnóstico y por otra, debe considerarse el análisis de proyectos; esto implica concienciar, poner en marcha mejoras en cada una de las actividades para establecer dos elementos esenciales como lo son: la resolución de problemas y por otro lado se puedan examinar y mostrarse conforme los resultados (Juran, 1988).

La teoría de la administración de calidad nos habla que el principal factor de una empresa es un servicio de calidad hacia los clientes externos; los trabajadores deben ser protagonistas y co-actores de los servicios de calidad; deben convertirse en verdaderos promotores y actores de cambio de la organización. Es fundamental el trato que se le dé a un cliente o usuario. Mucho depende del trabajador para que el cliente vuelva y se convierta en consuetudinario visitante (Summers, 2006). Por otro lado, una teoría importante es la de Gestión referida, específicamente, a la Calidad Total necesita urgentemente un cambio en su andamiaje y estructuración organizacional. Los trabajadores, como se ha dicho, deben brindar un producto o servicio de calidad (Oakland, 1995).

El fundamento de la teoría de la Gestión Basada en el Valor (GBV) se sustenta en un acto de mucha responsabilidad y de acuerdo al compromiso que se asumen por parte de todos y cada uno de los miembros de la organización o institución. Sin embargo, nada se puede hacer si no se asume un auténtico compromiso con el cambio y la innovación permanente que, en última instancia, se manifestará como un producto final concreto y la plena satisfacción del cliente. Este último asunto es un requisito primordial (Martin et al., 2009).



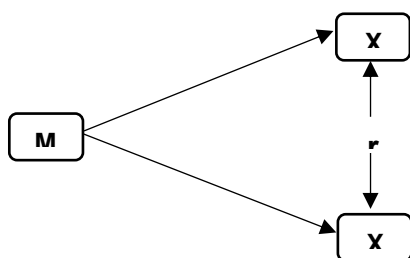
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Fue básica – teórica: incrementa el conocimiento científico (Ciencia y Concytec, 2020). No Experimental: no modifico, en forma intencional, las variables (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). De corte transversal: la obtención de datos se determinó en un solo momento en los participantes (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Descriptiva: mejorará la calidad de servicio; el análisis estadístico construirá la propuesta de mejora de la gestión administrativa (Sucasaire, 2021). Correlacional, al asociar las variables predeciblemente para el grupo o población y después cuantificar, analizar y establecer vinculaciones (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

**Figura 1**

*Diseño de investigación*



*Nota:* El diseño considera: M (muestra), X1 (gestión administrativa), X2 (calidad de servicio), r (relación entre las variables).

#### 3.2. Variable y operacionalización

##### 3.2.1. Definición conceptual de las variables

“La gestión administrativa es la actividad emprendida para coordinar el esfuerzo de un grupo que trata de alcanzar metas y objetivos mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control” (Chiavenato, 2006, p. 70).

“La calidad de servicio es la medida referida al esfuerzo dedicado por una institución para permanecer en el mercado funcionando con progresiva mejora, tomando como punto de partida la perspectiva aprobatoria de su clientela” (Parasuraman et al., 1985, p. 13).

### **3.2.2. Definición operacional de las variables**

Gestión administrativa es la percepción del lugar de trabajo en términos de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía es lo que se entiende por gestión administrativa. La calidad del servicio, que tiene en cuenta la planificación, la organización, la dirección y el control, es la evaluación de la experiencia.

### **3.2.3. Dimensiones e indicadores de las variables**

La Gestión administrativa, contiene: planificación (5), organización (5), dirección (5) y control (5).

Calidad del servicio, contiene: tangibles (5), fiabilidad (7), capacidad de respuesta (5), seguridad (5) y empatía (5).

### **3.2.4. Escala de medición de las variables**

Como escala de medición se realizó con la Escala Likert y se obtuvo como ítems: 1: Totalmente en desacuerdo, 2: En desacuerdo, 3: Ni en acuerdo ni en desacuerdo, 4: De acuerdo, 5: Totalmente de acuerdo.

## **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.**

### **3.3.1. Población**

Población es el conjunto de personas que comparten características y particularidades en una investigación (Gonzales, 2020), para el presente estudio se consideró 32 trabajadores de una empresa de servicios educativos en Cutervo entre 24 y 58 años de edad en actividad laboral.

### **3.3.2. Muestra**

Es el número menor representativo de la población, tomando en forma aleatoria o intencionada (Fuentes-Doria et al., 2020); en esta investigación se utilizó una muestra de tipo censal de 32 colaboradores.

### **3.3.3. Muestreo**

Se denomina muestreo al procedimiento para seleccionar un número determinado de personas que sea representativo (Feria et al., 2019), para esta investigación se hizo uso del muestreo no probabilístico intencional, considerando así criterios que el investigador considere necesarios.

### **3.3.4. Unidad de análisis**

Fueron cada una de los elementos pertenecientes a la muestra (Ñaupas et al., 2018). Esta investigación se conformó con los integrantes de la muestra.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.4.1. Técnicas de recolección de datos**

Fueron diversas formas o métodos de obtención de información, es decir, son medios físicos utilizados para recabar y almacenar datos (Arias & Covinos, 2020), en tal sentido se empleó la encuesta, por ser la más universal que se utiliza en todas las investigaciones sociales.

### **3.4.2. Instrumentos de recolección de datos**

Fueron medios que se utilizan para registrar información o datos sobre variables dentro de una investigación (Arias & Covinos, 2020). El estudio se basó en dos cuestionarios creados por González et al. (2020) de las variables gestión administrativa y calidad de servicio con preguntas que tuvieron respuesta categóricas asignándose un valor y rango.

## **3.5. Procedimientos**

Son procesos desarrollados en fases y están en constante cambio (Aceituno et al., 2020). Al respecto, se informó a la Institución sobre las características, objetivo, alcance, tiempo, justificación y datos relevantes; asimismo la autorización para su aplicación. Se utilizó el método deductivo para analizar los principios generales (Sucasaire, 2021) y analizar su relación, validación y

generalización a través del método inductivo (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Se analizó las consecuencias en la empresa respecto a las variables. Se usó el método analítico a fin de analizar el todo y descomponer y observar sus partes, causas, esencia y efectos (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Se analizó las consecuencias que tendría en la empresa en ambas variables y se utilizó el método sintético a fin de reconstruir el todo a partir de los elementos escrutados en el análisis, permitiendo así, una explicación corta y ordenada (Jiménez & Jacinto, 2017).

### **3.6. Método de análisis de datos.**

También se utilizaron instrumentos estadísticos para cuantificar y cualificar la recolección, cálculo, presentación, descripción y análisis de datos. La estadística permitió probar la hipótesis - relación causal en un fenómeno (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Luego se elaboró una base con Microsoft Excel, donde se obtuvo los puntajes por dimensiones y luego se exportó a SPSS 25, se tabuló y obtuvo resultados en tablas y figuras. Se empleó la correlación Rho Spearman en la estadística inferencial para el contraste hipotético. Los resultados permitieron elegir qué indicadores presentan deficiencias para extraer su contenido y crear estrategias de mejora basada en la calidad del servicio. Luego se validó y entregó como una herramienta metodológica útil para la Institución.

### **3.7. Aspectos éticos**

Una investigación científica es ética cuando las hipótesis son razonables, honestas y adquieren un riesgo mínimo (Salazar, et al., 2018). En este estudio, al interactuar con las personas, nos ceñimos a los principios de beneficencia y no maleficencia. Además, se asumió la responsabilidad de comunicar metas y objetivos y también se tuvo en cuenta la responsabilidad social, con los objetivos de promover justicia, equidad y respeto social y cultural. La confidencialidad determinó en última instancia el resultado (Resolución de Vicerrectorado de investigación N°021-2021-UCV, 2021).

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados descriptivos

#### 4.1.1 Respecto de la variable 1 Gestión Administrativa y sus dimensiones

**Tabla 1**

*Frecuencias de la Gestión administrativa y sus dimensiones*

Nivel	Gestión adm.		Planifica- ción		Organiza- ción		Dirección		Control	
	f	%	f	%	f	%	F	%	f	%
Bajo	16	47,1	15	44,1	16	47,1	16	47,1	34	100,0
Medio	15	44,1	16	47,1	17	50,0	15	44,1	-	-
Alto	3	8,8	3	8,8	1	2,9	3	8,8	-	-
Total	34	100,0	34	100,0	34	100,0	34	100,0	34	100,0

*Nota.* Resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario

Interpretación: Se muestra un porcentaje mínimo en el nivel alto; asimismo, las dimensiones planificación muestran un 8,8%; organización y dirección muestran un 2,9% y un 8,8%, respectivamente; y control muestra un 100% en el nivel bajo.

#### 4.1.2 Respecto de la variable 2 Calidad del servicio y sus dimensiones

**Tabla 2**

*Frecuencias de la Calidad de servicio y sus dimensiones*

Nivel	Calidad de Servicio		Tangibles		Fiabilidad		Capacidad. de Resp.		Seguridad		Empatía	
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	17	50,0	18	52,9	19	55,9	18	52,9	15	44,1	14	41,2
Medio	14	41,2	13	38,2	12	35,3	13	38,2	19	55,9	20	58,8
Alto	3	8,8	3	8,8	3	8,8	3	8,8				
Total	34	100,0	34	100,0	34	100,0	34	100,0	34	100,0	34	100,0

*Nota.* Resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario

Interpretación: La seguridad y la empatía, por su parte, se sitúan en los niveles medio y alto, cada uno de ellos cercano al 50%; la fiabilidad, los tangibles y la capacidad de respuesta también se sitúan en el nivel alto, con un porcentaje mínimo del 8,8%.

## 4.2 Resultados inferenciales

4.2.1 Respecto del objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo.

**Tabla 3**

*Correlación de la Gestión administrativa con la Calidad del servicio*

Coeficiente	Variables	Ítems	Gestión administrativa	Calidad del servicio
		Coeficiente de correlación	1,000	0,916**
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	34	34

*Nota.* \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### Contrastación de la hipótesis

H1 = La gestión administrativa sí tiene relación con la calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo.

H0 = La gestión administrativa no tiene relación con la calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo.

### Interpretación

La significancia bilateral es igual a 0.000, por lo tanto, P es menor que 0,05, de manera que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, cuyo grado de correlación es de 0.916, lo que significa que sí existe correlación entre la variable Gestión administrativa con la Calidad del servicio de manera positiva muy alta en una empresa de servicios educativos en Cutervo.

4.2.2 Respecto del objetivo específico 1: Establecer la relación entre la planificación y la calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo.

**Tabla 4**

*Correlación de la planificación con la Calidad del servicio*

Coeficiente	Variables	Ítems	Planificación	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Planificación	Coef. correlación	1,000	0,778**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	34	34

*Nota.* \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Contrastación de la hipótesis

H1 = La planificación sí tiene relación con la calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo.

H0 = La planificación no tiene relación con la calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo.

Interpretación

La hipótesis alternativa, cuyo grado de correlación es 0,778 y cuya significación bilateral es igual a 0,000, se acepta porque P es inferior a 0,05, lo que significa que se rechaza la hipótesis nula y la dimensión planificación está altamente correlacionada de forma positiva con la calidad del servicio en una empresa de servicios educativos Cutervo.

4.2.3 Respecto del objetivo específico 2: Describir la relación entre la dirección y la calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo.

**Tabla 5**

*Correlación de la dirección con la Calidad del servicio*

Coeficiente	Variables	Ítems	Dirección	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Dirección	Coef. correlación	1,000	0,844**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	34	34

*Nota.* \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### Contrastación de la hipótesis

H1 = La dirección sí tiene relación con la calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo.

H0 = La dirección no tiene relación con la calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo.

### Interpretación

Se acepta la hipótesis alternativa, con un grado de correlación de 0,884, ya que se rechaza la hipótesis nula porque la significación bilateral es igual a 0,000, P es inferior a 0,05, y existe una alta correlación positiva entre la dimensión de gestión y la calidad del servicio en una empresa de servicios educativos Cutervo.

4.2.4 Respecto del objetivo específico 3: Identificar la relación entre el control y la calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo.

**Tabla 6**

*Correlación de control con la Calidad del servicio*

Coeficiente	Variables	Ítems	Control	Calidad del servicio
		Coeficiente de correlación	1,000	0,885**
Rho de Spearman	Control	Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	34	34

*Nota.* \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### Contrastación de la hipótesis

H1 = El control sí tiene relación con la calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo.

H0 = El control no tiene relación con la calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo.



### Interpretación

La hipótesis alternativa, cuyo grado de correlación es 0,885 y cuya significación bilateral es igual a 0,000, se acepta porque P es inferior a 0,05, rechazando la hipótesis nula y mostrando una alta correlación positiva entre la dimensión control y la Calidad de servicio en una empresa de servicios educativos Cutervo.

4.2.5 Respecto del objetivo específico 4: Establecer la relación entre la organización y la calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo.

**Tabla 7**

*Correlación de organización con la Calidad del servicio*

Coeficiente	Variables	Ítems	Control	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	0,869**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	34	34

*Nota.* \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### Contrastación de la hipótesis

H1 = La organización sí tiene relación con la calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo.

H0 = La organización no tiene relación con la calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo.

### Interpretación

Se acepta la hipótesis alternativa, con un grado de correlación de 0,869, ya que se rechaza la hipótesis nula porque la significación bilateral es igual a 0,000, P es inferior a 0,05, y existe una alta correlación positiva entre la dimensión organización y la Calidad del servicio en una empresa de servicios educativos Cutervo.

## V. DISCUSIÓN

El objetivo medular de este trabajo es establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en una institución educativa de la provincia de Cutervo utilizando dos instrumentos, el cuestionario de gestión administrativa elaborado por el autor y el cuestionario de calidad del servicio, que se administró a 34 participantes.

En cuanto al objetivo general, la gestión administrativa obtiene en el nivel bajo una puntuación de 47,1%; 44,1%, en el nivel medio y 8,8% en el nivel alto. En lo referente a la variable calidad del servicio se ha obtenido un 50% en el nivel bajo, un 41,2% en el nivel medio y un 8,8%, en el nivel alto. De igual forma se identificaron similares resultados en el estudio de Cárdenas (2021), observándose un 51%, en nivel bajo; un 25%, en nivel alto y un 24%, en nivel medio; en la variable calidad de servicio, un 49% en el nivel bajo; en el nivel medio, 32% y en el nivel alto el 19%. Como se puede apreciar, ambos estudios reflejan resultados descriptivos similares tanto en el nivel bajo en la primera variable con apenas una diferencia del 2% como en la segunda variable con una diferencia del 1%. Estos resultados, permiten consolidar la presente investigación, cuya comparación es con una latitud en el ámbito nacional, es decir, a similares realidades geográficas e institucionales, y con las mismas variables de estudio, se obtienen resultados parecidos; lo que evidencia el rigor científico de los datos. Esto indica que el 50% de los trabajadores cree que hay problemas con la gestión administrativa, reflejado en 52,9% con respuestas de baja reacción, por parte del personal; el 47,1% representa el nivel bajo, debido a la mala organización; y por último; 44,10% con un a falta de liderazgo. El control también se muestra al 100% en el nivel bajo, lo que retrasa la tramitación de la documentación, por otro lado, el mal uso de los recursos para cumplir con cada uno de sus objetivos, y su planificación que también bordean el 50% cada una. Adicionalmente, la calidad de servicio, con un 50% lo que refleja que existe una deficiencia debido a que no se realizan capacitaciones constantes que complementen con el servicio otorgado, un 55.9% menciona que las condiciones de trabajo no son las esperadas y un 44.10% es provocado por que los comunicados respecto a los cambios en las

políticas y normativas no son realizados oportunamente disminuyendo la confianza que sienten cada uno de ellos al momento de brindar su servicio. Además, se descubrió una significación bilateral de  $P < 0,000$  con una correlación de 0,916 entre las dos variables, lo que indica una fuerte asociación positiva entre ellas. Estos resultados guardan la relación con la investigación de Cárdenas (2021), con un coeficiente del 0.989 y una  $P < 0.000$ . Estos datos similares confirman la relación directa entre las variables estudiada, la cual es correcta según los autores. Los resultados globales se basan, en primer lugar, en la teoría tradicional de la administración de Fayol & Taylor (1916), quienes afirmaron que la gestión administrativa es un componente crucial tanto en el aspecto de su funcionamiento como de su propia administración; sirviendo esta como base para desarrollar las organizaciones a través de la innovación financiera, social y tecnológicas. Además, se caracteriza por llevar a cabo las funciones administrativas fundamentales, como planificar, organizar y coordinar, entre otras para brindar un buen servicio. Por otro lado, según lo propuesto por Millán & Carmona (1998) señalan que la felicidad de los colaboradores al trabajar por sus objetivos es compartida en el momento de la prestación del servicio, siendo la actitud un punto de partida para que el cliente compare su experiencia con el uso de un servicio. Esto implica que los resultados, ambos de nivel nacional, han obtenido una similitud en sus variables, lo que consolida esta investigación permitiendo con seguridad construir una propuesta orientada en mejorar las variables en estudio y basándonos en los resultados que nos refleja que la mitad de los trabajadores consideran que existen problemas en ellas, para lo cual, nos basamos en la teoría general de la administración de Chiavenato (2013), según él, la administración es crucial para potenciar el éxito de una empresa a través de la eficacia y la eficiencia de sus empleados. Uno de los objetivos clave de la administración es liderar, dirigir y controlar las acciones de los empleados, fomentando al mismo tiempo la cooperación y la comunicación para lograr objetivos que apoyen la dirección de la empresa. Por otro lado, para Millán & Carmona (1998), la calidad del servicio es un concepto utilizado para medir la complacencia que los clientes tienen y que a la par, trabajan mancomunadamente para alcanzar los objetivos y ser más

eficaces, de modo que puedan ofrecer al consumidor una experiencia satisfactoria.

Por otro lado, el objetivo específico 1: Establecer correspondencia: planificación - calidad de servicio, se pudo hallar que tienen un 47.10% en nivel medio, un 44.10% en nivel bajo y, por último, un mínimo 8.8% en nivel alto. Del mismo modo Valera (2022) en su investigación obtuvo en los niveles bajo y medio un 53% y 27% respectivamente, y un 20% en nivel alto; ambos resultados tienen diferencias mínimas, en el caso del nivel bajo por un 6%, en el medio por un 17% y en el alto por 11% resultados similares siendo ambas de realidades similares. Los problemas que surgen durante la planificación quedan ilustrados por el hecho de que al menos el 8,8% de los empleados ubicados en nivel alto no corresponden a los elementos de la cultura organizacional, frente al 44,10% de los empleados en bajo nivel y el 47,1% de los empleados de nivel medio. Paralelamente, se descubrió una significación bilateral de 0,000 con un grado de correlación de 0,778, que es una correlación positiva alta. Este resultado se relaciona con la investigación de Valera (2022) en el análisis inferencial porque tiene un coeficiente de 0,167 y un valor  $P < 0,008$  con una correlación positiva muy baja, lo que apoya la relación con la variable investigada. Además, según la teoría clásica de la gestión de Juran & M (1988), que defiende el grado en que una empresa ha diseñado y construido una estructura organizativa eficaz mediante el diagnóstico y el análisis de cada proyecto que ha puesto en marcha, la concienciación sobre la necesidad de mejorar y la integración de cada área y sus actividades para producir resultados de calidad, depende de cómo haya hecho estas cosas la empresa. Por otro lado Ackoff (2007) menciona que existe una necesidad de planificar dentro de las organizaciones lo que resulta importante al momento de realizar las actividades más arduas y difíciles ya que proyectaran y cumplir con sus objetivos aplicando técnicas y procedimientos apropiados. Esto implica que, siendo ambas de diferente nivel geográfico, vivencial y económico tienen una semejanza muy estrecha, consolidando la investigación y permitiendo construir una propuesta orientada en mejorar las gestiones a través de planificaciones estratégicas, para lo cual

en base a la teoría de Juran & M (1988) los resultados de calidad tanto en servicio y atención se basa en una estructura organizacional eficiente que conlleva a una planificación constante con las áreas para realizar diagnósticos y análisis de proyectos que se tienen establecidos, integrando ideas y otorgando mejoras.

Por el contrario, en relación con el objetivo específico 2: describir la conexión entre la gestión y la calidad del servicio en una organización de servicios educativos Cutervo. Se halló que la dimensión gestión y la variable calidad del servicio tienen, respectivamente, 47,10% y 44,10% en los niveles bajo y medio y 8,8% en el nivel alto. Resultados similares se encontraron en la investigación de Cárdenas (2021), que encontró 47% en el nivel bajo, 33% en el nivel alto y 20% en el nivel medio. En el nivel medio y alto, sin embargo, los resultados variaron en 24% y 25%, respectivamente, lo que demuestra un paralelismo entre ambos estudios. De lo que un 50% está en el nivel bajo demostrando que los colaboradores no sienten que exista liderazgo ni motivación, esto a falta de una comunicación fluida y constante. A su vez, se descubrió una significación bilateral de 0,000, lo que indica que  $P$  es menor que 0,000, y se identificó una correlación altamente positiva de 0,844 entre ambas dimensiones. Por el contrario, Cárdenas (2021) refleja los hallazgos del análisis inferencial con un coeficiente de 0,151 y un valor  $P < 0,040$ . La falta de semejanzas entre estos datos y la variable investigada indica una muy baja correlación positiva. Adicional a esto, se destaca que la calidad de servicio representa un valor subjetivo como apreciación final posterior a recibir una prestación, siendo esta la manera en que se demuestra o verifica la accesibilidad y esfuerzo para lograr la satisfacción del cliente (Horovitz, 1998). Considerando que la organización es una unidad económica, donde la perspectiva de cómo está estructurada cumple con los requerimientos de los usuarios, poniendo como manifiesto su misión y visión Lorenzón (2020). Esto sugiere que se ha encontrado semejanza entre los dos resultados nacionales, lo que solidifica la investigación y permite el desarrollo de una propuesta dirigida a mejorar la gestión y su calidad en el servicio; además basándonos en los resultados en donde la mayoría de los trabajadores requieren un

liderazgo y confianza firme para sus actividades, esto apoyándonos en Horovitz (1998) y Lorenzón (2020) los trabajadores se basan en la perspectiva de cómo se organizan afectando directamente a la complacencia y percepción del servicio al cliente, por lo que es vital mantener una dirección estratégica para la formación de objetivos y propósitos de la organización.

Por otra parte, el tercer objetivo específico es determinar la conexión entre el control y la calidad del servicio. En donde se ha observado que la variable y la dimensión tienen un 100% en el nivel bajo. Resultados similares fueron encontrados en la investigación de Valera (2022), que encontró 48% en nivel bajo, 33% en nivel medio y 19% en nivel alto. De lo que se resalta los problemas al momento de realizar el control ya que el 100% de los trabajadores reflejan que no existe una supervisión ni regulación pertinente, además no se hace una retroalimentación con el objetivo de mejorar en su desempeño. Al mismo tiempo se pudo hallar una significancia bilateral de  $P < 0.001$  con un grado de correlación de 0.778 siendo esta positiva alta. Estos resultados en el análisis inferencial guardan relación con la investigación de Valera (2022), ya que nos muestra un coeficiente del 0.529 y una  $P < 0.096$ . Estos datos tienen una correlación positiva moderada lo que nos confirma la relación de la variable estudiada. Adicional a esto podemos analizar los fundamentos de Robbins (2005) que indica que el control es un procedimiento de monitoreo para cubrir los vacíos dentro de una empresa para así cumplir funciones bajo procedimientos y a través de ellos la organización progresa y logra cumplir sus funciones dentro de los plazos y estándares requeridos. Esta semejanza refuerza las conclusiones del estudio y permite elaborar una propuesta destinada a mejorar el control y su conexión con la calidad del servicio, ya que, según las conclusiones, ambos están estrechamente relacionados, con una puntuación superior al 50% en un nivel bajo y tomando como base a Robbins (2005) podemos indicar que al no realizar monitoreos constantes que cubra vacíos existentes en la empresa ocasiona un mal funcionamiento en los procedimientos no encontrándose soluciones eficientes y que hagan cumplir con los objetivos.

Por último, sobre el objetivo particular número cuatro: determinar la conexión entre la entidad y la calidad en su servicio se encontró que un 50% se ubica en el nivel medio; un 44,10% en el nivel bajo y un 2,9% en el nivel alto. La dimensión organización y la variable calidad del servicio resultaron tener un mínimo de 2,9% en el nivel alto, 50% en el nivel medio y 44,10% en el nivel bajo. Del mismo modo Cárdenas (2021) en su investigación con niveles bajo y medio en 53% y 34% respectivamente y 13% en nivel alto; resultados que tienen diferencias mínimas, en el nivel bajo su diferencia es de 9%, 10% en el nivel alto y 11% en el medio, demostrando similitud en ambas investigaciones. Por lo que se observa deficiencias al no tener una jerarquización bien establecida complicando las coordinaciones a realizar, además, la asignación de tareas no es acorde al puesto ni se compensa. El mismo arrojó una significación bilateral de  $P < 0,001$  y un grado de asociación positivamente alto (0,778). Estos resultados se corresponden con el análisis inferencial de la investigación de Cárdenas (2021), que muestra un coeficiente de 0,167 y un valor  $P < 0,008$ . Adicional a esto analizaremos los fundamentos según Cossio (2004) quien menciona que una organización es una unidad económica donde se implementa la perspectiva de una manera estructurada en donde se debe estar muy atento a la calidad y satisfacción tendríamos que iniciar con una jerarquización que establezca funciones y coordinaciones mejores establecidas, resultado de una mejor optimización en los procesos y a su vez con la mejor calidad en el servicios y la satisfacción tanto en los propios trabajadores como en sus usuarios. Esto implica que, según los resultados, teniendo similitudes en diversos factores lo que demuestra una semejanza muy estrecha, lo que consolida esta investigación y permite con claridad construir una propuesta orientada en mejorar la organización en sus diversos niveles, tomando como base las teorías de Juran & M (1988) y Ackoff (2007) con los cuales tendríamos que iniciar con una jerarquización en la cual se establezcan funciones y coordinaciones mejores establecidas lo cual resulta en una mejor optimización de los procesos y a su vez esto se identifica con la mejor calidad en el servicios y la satisfacción tanto en los propios trabajadores como en sus usuarios y clientes.

## VI. CONCLUSIONES

Concluido el presente trabajo de investigación y vistas las discusiones sobre la base de los resultados descriptivos e inferenciales y las teorías investigadas se arriba a las conclusiones siguientes:

1. Según el objetivo general existe relación entre las variables, siendo el nivel bajo el predominante, con un 47.10%; el mínimo, con un 8.8%, en el nivel alto; además se identificado un coeficiente de grado de correlación de 0.916 entre ambas variables; esto significa que tienen una correlación positiva alta, lo que nos permite observar que la capacidad que se tiene para ordenar de forma específica los diferentes acontecimientos, están relacionadas de manera directa con el desenvolvimiento y cumplimiento de metas y objetivos propuestos por la empresa.
2. El objetivo específico 1 fija la existencia de una conexión directa: dimensión de planificación - calidad del servicio ( $\rho=0.778$ ). La planificación se organiza a partir de un análisis de diagnóstico de la situación, y el entorno que rodea a la empresa para alcanzar metas y objetivos; además, se ha demostrado desconocimiento en la dirección de la empresa a falta de una buena planificación estratégica, la misma que debe comprometer a todos los miembros de la organización y que, a su vez, deben estar orientados por la política institucional.
3. Se descubrió un vínculo directo entre la dimensión de organización y la calidad del servicio ( $\rho=0.844$ ), según el objetivo específico 2. Se ha establecido que aquella es una parte de la gestión administrativa y la otra es el marco para la ejecución de las actividades, habiéndose comprobado que no se han tomado las decisiones pertinentes como es el caso de la asignación de tareas, división de trabajo, coordinación y compensación acorde a cada una de ellas.



4. Se determinó que la dimensión de gestión y la calidad del servicio estaban directamente relacionadas ( $\rho=0.778$ ) de acuerdo con el objetivo específico 3, por lo que este componente tiene una estructura interna que se articula en planes y objetivos, autoridad y asignación de tareas para el correcto cumplimiento de las metas, por así decirlo. Es una herramienta para la administración de tareas.
  
5. En el objetivo específico 4 no se encontró ninguna relación ( $\rho=0.778$ ), en consecuencia, no existe una evaluación eficaz, cuyo principal objetivo es demostrar si se tomaron los procedimientos pertinentes en cada uno de los procesos y, al mismo tiempo, poder aplicar los distintos controles en cada una de las áreas al tiempo que se proporciona una retroalimentación continua.

## VII. RECOMENDACIONES

A partir de las conclusiones identificadas, se formulan las siguientes recomendaciones a los administradores y colaboradores de la institución:

1. Aprobar la ejecución del plan propuesto, dado que las estrategias indicadas van a permitir que aumente de forma relevante en las mejoras en las variables estudiadas dentro de la empresa, así como realizar un control y seguimiento adecuado a cada una de las áreas con la finalidad de tener un balance entre las funciones y lo desarrollado con el fin de mejorar constantemente.
2. Acompañar el cambio de la organización de acuerdo a las metas a alcanzar, por lo tanto, se tomarán medidas correctivas o preventivas para lograr los resultados deseados. y así crear una ventaja competitiva a largo plazo.
3. Se debe evaluar continuamente cada uno de los procesos de la empresa para detectar fallos y poder ofrecer soluciones rápidamente, garantizando un funcionamiento eficaz y adecuado del trabajo realizado por cada colaborador y reflejándolo en el servicio que ofrece la empresa.
4. 3.Utilizar herramientas y nuevos métodos que permitan conocer las fortalezas y debilidades en cuanto a la gestión y la salud del trabajo de la organización, prestando más atención a los factores relacionados con la satisfacción. todos los jugadores contribuyen al desarrollo de la organización.
5. Tener en cuenta la realización efectiva y planificada de las actividades que permitan la concreción de cada uno de los objetivos específicos en cada una de las áreas de la organización, a fin de cumplir eficientemente y, de manera asertiva, generar una respuesta favorable en cada uno de los usuarios o clientes.

## **VIII. PROPUESTA.**

### **8.1. Título de la propuesta**

Plan para mejorar la gestión administrativa y calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo.

### **8.2. Presentación**

La propuesta consiste en llevar a cabo la estructuración de estrategias que den respuesta a las debilidades identificadas en cada una de las dimensiones de acuerdo a los valores obtenidos que indican las características de ambas variables estudiadas; dicha propuesta no solo servirá como un apoyo para las autoridades sino para cada uno de los colaboradores para que cuenten con evaluaciones periódicas del desempeño laboral, generando un mejor servicio y por tanto, mayor felicidad de los clientes, siendo la gestión en la acertada prestación de servicios, primordial estrategia de las organizaciones en el campo de la administración, dado que influye de forma positiva en la disminución de costos, el incremento de productividad, mayor reconocimiento social, satisfacción de los usuarios y colaboradores, además significa un gran factor motivacional.

### **8.3. Conceptualización de la propuesta**

La estrategia planteada intenta orientar las labores de la organización hacia la mejora en la calidad de servicios desde prácticas administrativas adecuadas que logren satisfacción en los usuarios, trabajando desde un modelo de mejora progresiva toda vez que se busca funcionalidad y eficiencia de ambas variables a través de su optimización y los vínculos interpersonales.

### **8.4. Objetivos de la propuesta**

Estos son los objetivos de esta propuesta:

General: Optimizar la gestión administrativa y la calidad de servicio de los colaboradores de una asociación de servicios educativos en Cutervo.

Objetivos específicos:

Supervisar las tácticas administrativas entre los socios respecto al plan de mejora de un proveedor de servicios educativos Cutervo.

Esbozar los fundamentos conceptuales del plan de gestión administrativa.

Validar el contenido del plan de mejora utilizando normas profesionales para garantizar la uniformidad.

## **8.5 Justificación**

El plan de mejora es conveniente dado que surge a raíz de los valores encontrados en el estudio, los cuales reflejan deficiencias en las variables y dimensiones, evidenciando falencias en planificación, organización de recursos, dirección y control, repercutiendo positivamente en la felicidad del usuario al prestársele un servicio. Para que ambas variables estudiadas presenten una mejoría, se necesita llevar a cabo la identificación, selección y planificación de herramientas factibles de aplicar y que permitan solucionar la problemática identificada. Es relevante por contribuir en la optimización de ambas variables para otorgar un mejor servicio a los usuarios.

## **8.6 Fundamentos teóricos**

La teoría clásica de la administración de Fayol & Taylor (1916), expuso que esta constituye un factor esencial en el funcionamiento de la organización y su administración, es la primera de las teorías que apoyan la proposición. Por otro lado, también nos apoyaremos en la teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente, planteada por Millán & Carmona (1998), quienes afirman que la satisfacción de los colaboradores con su trabajo y el cumplimiento de sus objetivos se transmite en el momento de la prestación del servicio y sirve como punto de partida para que el cliente compare su experiencia con el uso de un servicio.

## REFERENCIAS

- Aceituno, C., Silva, R., & Cruz, C. (2020). *Mitos y realidades de la investigación científica* (Primera edición). Alpha Servicios Gráficos S.R.L.  
<https://civilmas.net/libros/mitos-y-realidades-de-la-investigacion-cientifica/>
- Ackoff, R. L. (2007). *Un concepto de planeación de empresas* /. Limusa,.
- Arias Gonzales, J. L., & Covinos Gallardo. (2020). *Técnicas e Instrumentos de Investigación Científica* (Primera edición). Enfenfoques Consulting EIRL.  
<https://docer.com.ar/doc/xccvcv5>
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica* (Primera edición). Enfoques consulting EIRL.  
<https://docer.com.ar/doc/xccvcv5>
- Ávila, B. X. C., Gavilanes, J. E. Á., Barros, M. R. Q., & Pasquel, S. N. A. (2020). Evaluación de riesgos y gestión administrativa para las compañías de transporte pesado. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(Extra 3), 318-344. <https://acortar.link/UDS1h1>
- Barrera Isuiza, A. M., & Ysuiza Shupingahua, M. A. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018. *Repositorio Académico USMP*.  
<https://acortar.link/eMztKV>
- Bitner, M. J., & Hubbert, A. R. (1994). Service Quality: New Directions in Theory and Practice. En *Service Quality: New Directions in Theory and Practice* (pp. 72-94). Sage Publications, Inc. <https://doi.org/10.4135/9781452229102>
- Bolton, R. N., & Drew, J. H. (1991). A Longitudinal Analysis of the Impact of Service Changes on Customer Attitudes. *Journal of Marketing*, 55(1), 1-9.  
<https://doi.org/10.1177/002224299105500101>

- Brady, B., Altman, E. I., Resti, A., & Sironi, A. (2005). The Link between Default and Recovery Rates: Theory, Empirical Evidence, and Implications. *The Journal of Business*, 78(6), 2203-2228. <https://doi.org/10.1086/497044>
- Capon, N. (1996). The Rise and Fall of Strategic Planning. *Academy of Management Review*, 21(1), 298-301. <https://doi.org/10.5465/amr.1996.9602161577>
- Cárdenas Flores, L. (2021). Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto—2021. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://acortar.link/b2vpHi>
- Carvajal, A. P. R. (2017). Servqual o Servperf: ¿otra alternativa? *Sinapsis*, 9(1), 59-63. <https://acortar.link/jX3rTE>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración (7ª ED.) | Idalberto Chiavenato | Casa del Libro*. <https://acortar.link/cnZl4c>
- Chiavenato, I. (2013). *Chiavenato. Administración de Recursos Humanos*. <https://acortar.link/bCY5mJ>
- Ciencia y Concytec. (2020). *Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo experimental (I+D) | Repositorio CONCYTEC*. <https://acortar.link/Nj7BsW>
- Cohen, D., & Strayer, J. (1996). Empathy in conduct-disordered and comparison youth. *Developmental Psychology*, 32, 988-998. <https://doi.org/10.1037/0012-1649.32.6.988>
- Colorado Graciano, A. Y., & Tenorio Vallejos, K. M. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio en el restaurant la cochera de Monkey—Cajamarca,2020. *Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo*. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/2204>

- Contreras, C. (2011). La Calidad del Servicio y la Satisfacción del Consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10. <https://doi.org/10.5585/remark.v10i2.2212>
- Cossio, C., Norrman, J., McConville, J., Mercado, A., & Rauch, S. (2020). Indicators for sustainability assessment of small-scale wastewater treatment plants in low and lower-middle income countries. *Environmental and Sustainability Indicators*, 6, 100028. <https://doi.org/10.1016/j.indic.2020.100028>
- Cossio de Vivanco, J. L. de. (2004). *Decisiones gerenciales* (Primera edición). Gráfica interamericana S.A.C. <https://acortar.link/hiHkz2>
- Crosby, P. (1979). *Quality is free: The art of making quality certain*. <https://acortar.link/4yPLER>
- Diestra Romero, R. H. (2018). *La Gestión Administrativa y el Clima Organizacional en la Dirección de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú— Cercado de Lima, 2014*. <https://acortar.link/ZBA2GS>
- Druker, S. M. (2018). *Genes alterados, verdad adulterada: Cómo la empresa de los alimentos modificados genéticamente ha trastocado la ciencia, corrompido a los gobiernos y engañado a la población*. Icaria. <https://acortar.link/kgwbY2>
- Dulanto Figueroa, K. D. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018*. <https://acortar.link/g3zVje>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15, 64-80. <https://acortar.link/8XNFoZ>
- Fayol, L., & Taylor, F. W. (1916). *Teoría Clasica de la administración*. <https://acortar.link/IZvwZq>
- Feria Avila, H., Blanco Gómez, M. rebeca, & Valledor Estevill, Ro. F. (2019). *La dimensión metodológica del diseño de la investigación científica | ISBN 978-*

- 959-7225-39-3—*Libro* (Primera edición). Editorial Académica Universitaria (Edacun). <https://isbn.cloud/9789597225393/la-dimension-metodologica-del-diseno-de-la-investigacion-cientifica/>
- Forbes. (2022). Council Post: Here's How To Maintain Customer Service, Even When You're Short-Staffed. *Forbes*. <https://acortar.link/5N0I4o>
- Fuentes-Doria, D. D., Toscano-Hernández, A. E., Malvaceda-Espinoza, E., Díaz Ballesteros, J. L., & Díaz Pertuz, L. (2020). *Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables*. Universidad Pontificia Bolivariana. <https://repository.upb.edu.co/handle/20.500.11912/6201>
- Gestión. (2022). *Retorno a las oficinas: Qué es y cuánto impacta en la productividad el bienestar “relacional” | Economía | Gestión*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/retorno-a-las-oficinas-que-es-y-cuanto-impacta-en-la-productividad-el-bienestar-relacional-noticia/>
- Gómez Mendoza, M. J. (2021). *Repositorio Digital PUCESE: Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas*. <https://acortar.link/Bd5YIZ>
- González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., Verdezoto Cordova, G. O., & Viteri Intriago, D. A. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. <https://acortar.link/ihJ0VU>
- Grönroos. (1984). *A Service Quality Model and its Marketing Implications | Emerald Insight*. <https://acortar.link/TKzN7J>



- Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios: La gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Ediciones Díaz de Santos.
- Hernández-Sampieri, R. H., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta | RUDICS* (Mc Graw Hill Education). <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill educación. <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>
- Horovitz, J. (1998). *La calidad del servicio: A la conquista del cliente* (1990.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill/Interamericana de España. <https://www.casadellibro.com/libro-la-calidad-del-servicio-a-la-conquista-del-cliente/9788476155707/36081>
- Humanez Ruiz, P. (2018). *La gestión administrativa y la calidad educativa en la IE Cristóbal Colon de Montería* [Trabajo de grado - Maestría, Panamá: Universidad UMECIT, 2018]. <https://acortar.link/H9hjT5>
- Jiménez, A. R., & Jacinto, A. O. P. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 82, Art. 82. <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Jiménez, R., Calderón Campos, P., & Vargas-Hernández, J. (2018). Teorías Clásicas de las Organizaciones y el Gung Ho. *Visión de futuro*, 22(1), 0-0. <https://acortar.link/VuwM4G>
- Juran, J. M. (1988). *Juran on Planning for Quality*. Free Press. <https://acortar.link/wHI0IB>
- Kotler, P., & Sidney, J. (1969). *Broadening the Concept of Marketing*. <https://acortar.link/xB403g>

- Kotler, P. A., & Armstrong, G. (2008). Fundamentos de marketing 8va edición. Pearson Educación México. *Fundamentos de Marketing*.  
[https://www.academia.edu/42228045/Kotler\\_P\\_and\\_Armstrong\\_G\\_2008\\_Fundamentos\\_de\\_marketing\\_8va\\_edici%C3%B3n\\_Pearson\\_Educaci%C3%B3n\\_M%C3%A9xico](https://www.academia.edu/42228045/Kotler_P_and_Armstrong_G_2008_Fundamentos_de_marketing_8va_edici%C3%B3n_Pearson_Educaci%C3%B3n_M%C3%A9xico)
- León Pastor, K. J., & Saldaña Durand, S. B. (2021). Calidad del servicio y su satisfacción del cliente en la empresa Rock'os Café—Cajamarca—2021. *Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo*. <https://acortar.link/6kuNyi>
- López, A. D. L. (2019). Gestión del talento humano y la calidad de servicio público en la provincia de Leoncio Prado, 2018. *Balance's*, 6(7), Art. 7. <https://acortar.link/hFRnnb>
- Lorenzón, E. E. (2020). *Sistemas y Organizaciones*. Editorial de la Universidad Nacional de La Plata (EDULP). <https://doi.org/10.35537/10915/99629>
- Martin, J. D., Petty, J. W., & Wallace, J. S. (2009). *Value Based Management with Corporate Social Responsibility*. Oxford University Press, USA. <https://acortar.link/d01dYI>
- Millán, A. G. L., & Carmona-Lavado, A. (1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. *Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa*, 4(1), 53-80. <https://acortar.link/to4XQa>
- Ñaupas Paitán, H., Mejía Mejía, E., Novoa Ramírez, E., & Villagómez Paucar, A. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de Tesis* (5ta. Edición). Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/03/Metodologia-de-la-investigacion-Naupas-Humberto.pdf>

- Oakland, J. S. (1995). *Total Quality Management, Second Edition: The route to improving performance*. <https://acortar.link/J0Y6Xf>
- OIT. (2019). *International labor organization*. <https://acortar.link/IZvOU7>
- ONU. (2020). Crecimiento económico. *Desarrollo Sostenible*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/economic-growth/>
- Ordóñez Parra, J., Cárdenas Muñoz, J., Cuadrado Sánchez, G., & Zamora Zamora, G. (2021). Administrative management of higher education institutions: Catholic University of Cuenca-Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(1), 347-356. Scopus. <https://acortar.link/OuRzTd>
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL). *The Journal of Marketing*, 49, 41-50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Paredes Alvarez, V. M. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas*. <https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/31522>
- Parker, L. D., & Ritson, P. A. (2005). Revisiting Fayol: Anticipating Contemporary Management. *British Journal of Management*, 16(3), 175-194. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8551.2005.00453.x>
- Pizzo, M. (2013). *Construyendo una definición de Calidad en el Servicio*. <https://acortar.link/3AjsP7>
- Rangel, M. C. P., & Betti, M. G. (2018). Sistema de gestión del proceso de la calidad de servicio en la atención y nivel de satisfacción del productor en el fondo para el desarrollo agrario socialista (fondas) Estado Lara. *Revista Científica Teorías, Enfoques y Aplicaciones en las Ciencias Sociales*, 10(22), 11-25. <https://acortar.link/fZfDmV>

- Reyes Padilla, A. (2020). Gestión administrativa y control interno en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2018. *Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión*. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/1858>
- Ríos Lara, G. F., & Aldás Peñaloza, J. D. (2021). *Repositorio Universidad Técnica de Ambato: La gestión administrativa como elemento diferenciador en la competitividad de las pymes dedicadas al servicio de lavado, engrasado, pulverizado, cambios de aceite del cantón Ambato, provincia de Tungurahua*. <https://acortar.link/r3VZmv>
- Robbins, S. P. (2005). *Administración*. Pearson Educación. <https://acortar.link/qvEJGH>
- Salazar Raymond, M. B., Icaza Guevara, M. de F., & Alejo Machado, O. J. (2018). *La importancia de la ética en la investigación*. <https://acortar.link/QGQGDk>
- Salluca, J. R., & Jimenez, O. C. S. (2021). Gestión educativa y percepción de la calidad del servicio educativo en una institución educativa. Región callao 2020. Estudio preliminar. *Igobernanza*, 4(15), Art. 15. <https://doi.org/10.47865/igob.vol4.2021.147>
- Sarkar, P., & Young, L. (2011). *Sailing the cloud: A case study of perceptions and changing roles in a*. <https://aisel.aisnet.org/ecis2011/124/>
- Steiner, G. A. (1969). Book Review: Top Management Planning. *Academy of Management Journal*, 12(1), 131-132. <https://doi.org/10.5465/amj.1969.27432656>
- Stoner, J. A. (1996). *Administración—6ta Edición—J. A. F. Stoner, R. E. Freeman & D. R. Gilbert Jr*. <https://acortar.link/EaKRlv>
- Stoner, J. A. F., Freeman, R. E., & Gilbert, D. R. (1996). *Administración*. Pearson Educación. <https://acortar.link/ztRSIA>

- Sucasaire Pilco, J. (2021a). *Estadística descriptiva para trabajos de investigación: Presentación e interpretación de los resultados*. Sucasaire Pilco, Jorge.  
<http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2241>
- Sucasaire Pilco, J. (2021b). *Estadística descriptiva para trabajos de investigación: Presentación e interpretación de los resultados*. Sucasaire Pilco, Jorge.  
<https://acortar.link/rFsL0E>
- Summers, D. C. S. (2006). *Administración de Calidad*. Pearson Educación.  
<https://acortar.link/SQUI8n>
- Taylor, F. W. (1911). *La administración científica*. Universidad Nacional de la Plata UNLP. <https://repositoriodigital.uns.edu.ar/handle/123456789/4435>
- The News. (2022, enero 29). Por qué la gestión empresarial para startups es esencial para el crecimiento. *The News Peru*. <https://acortar.link/3bPdoh>
- Uzuriaga Raymundo, N. Y. (2022). La Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en los Trabajadores de la Red de Salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020. *Universidad Nacional de Ucayali*.  
<http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5565>
- Valera Santander, J. Y. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio de las instituciones educativas policiales del distrito del Callao, 2021. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://acortar.link/lzWrWI>
- Vértice, E. (2010). *Gestión de la calidad (ISO 9001/2008)*. Editorial Vértice.  
<https://acortar.link/JGA4Je>
- Von Bertalanffy, L. (1967). General theory of systems: Application to psychology. *Social Science Information*, 6(6), 125-136.  
<https://doi.org/10.1177/053901846700600610>

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., Berry, L. L., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Simon and Schuster. <https://acortar.link/Er0qxU>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de Consistencia

#### Gestión administrativa y calidad de servicio en una empresa de servicios en la provincia de Cutervo

Problemas	Objetivos	Hipótesis
General	General	General
¿Qué relación tiene la gestión administrativa y la calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo?	Determinar la relación gestión administrativa - calidad de servicio en una empresa educativa en Cutervo.	La gestión administrativa tiene relación con la calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo.
Específicos	Específicos	Específicas
¿Existe una relación entre la planificación y la calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo?	Evidenciar la relación entre la planificación y la calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo.	La planificación tiene relación con la calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo.
¿Existe una relación entre la dirección y la calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo?	Establecer la relación entre la dirección y la calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo.	La dirección tiene relación con la calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo.
¿Existe una relación entre el control y la calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo?	Determinar la relación entre el control y la calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo.	El control tiene relación con la calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo.
¿Existe una relación entre la organización y la calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo?	Determinar la relación entre la organización y la calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo.	La organización tiene relación con la calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo.
¿Cuál es la propuesta de mecanismo de gestión administrativa que permita mejorar la calidad del servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo?	Proponer un mecanismo de gestión administrativa que permita mejorar la calidad del servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo.	Una propuesta de mecanismo de gestión administrativa que permita mejorar la calidad del servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo.

## Anexo 2

### Matriz de Operacionalización de las Variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión administrativa	La gestión administrativa consiste en la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control. (Chiavenato, 2006, p70)	Percepciones desde la experiencia laboral en función de las dimensiones: tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Planificación	Visión	1: Totalmente en desacuerdo, 2: En desacuerdo, 3: Ni en acuerdo ni en desacuerdo, 4: De acuerdo, 5: Totalmente de acuerdo.
				Misión	
				Objetivos	
				Políticas	
				Estrategias	
			Organización	Jerarquizaciones	
				Coordinaciones	
				Asignación de tareas	
				División de trabajo	
				Estructura	
			Dirección	Compensación	
				Ejecución de planes	
				Motivación	
				Liderazgo	
				Comunicación	
			Control	Cumplimiento de metas	
				Supervisión	
				Regulación	
				Retroalimentación	
Censura					
Control Preventivo					
Control Concurrente					
Control Correctivo					



Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicio	"Medida referida al esfuerzo dedicado por una institución para permanecer en el mercado funcionando con progresiva mejora, tomando como punto de partida la perspectiva aprobatoria de su clientela" (Parasuraman et al., 1985, p13).	Percepciones que parten de la experiencia en el trabajo según la planificación, organización, dirección y control.	Tangibles	Ubicación e información a usuarios	1: Totalmente en desacuerdo, 2: En desacuerdo, 3: Ni en acuerdo ni en desacuerdo, 4: De acuerdo, 5: Totalmente de acuerdo.
				Información a usuarios	
				Condiciones de trabajo	
				Material informativo	
				Servicios	
			Fiabilidad	Innovación de equipos	
				Capacitaciones al personal	
				Atención rápida	
				Resolución de problemas	
				Entregas	
				Fallas	
			Capacidad de respuesta	Promesas	
				Cortesía	
				Amabilidad	
				Compromiso	
				Comunicación oportuna	
			Seguridad	Condiciones del servicio	
				Información	
				Confianza	
				Sentimiento	
Condiciones apropiadas					
Empatía	Recursos				
	Capacidad de atención				
	Paciencia				
	Comprensión				
	Explicación debida				
				Amabilidad	

## Anexo 3

### Instrumentos de recolección de datos

#### Variable Gestión administrativa



#### Instrumento de recolección de datos Variable 1 Cuestionario sobre la gestión administrativa

**Señores colaboradores:** mucho les agradeceré procedan a llenar este instrumento de acuerdo a la observación que ustedes realizan, para dar respuesta a cada uno de los ítems que se detallan posteriormente, indicando con un aspa (x) en la opción de respuesta que sea pertinente

**Instrucciones:** el objetivo de este instrumento, es recolectar datos sobre la gestión administrativa de una institución educativa privada de Cutervo.

Escala de medición:

1	2	3	4	5
TD	ED	IN	DA	TA
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Variable: gestión administrativa										
Dimensión A: Planificación						Escala				
Indicadores	Ítems					1	2	3	4	5
						TD	ED	IN	DA	TA
Visión	1	¿Considera que los trabajadores conocen la visión de la empresa?								
Misión	2	¿Considera que los trabajadores conocen la misión de la empresa?								
Objetivos	3	¿Considera que los trabajadores tienen bien en claro los objetivos de la empresa?								
Políticas	4	¿Considera usted que los empleados conocen las políticas de la empresa?								
Estrategias	5	¿Considera que las estrategias son eficientes para enfrentar los problemas de la empresa?								
Dimensión B: Organización						1	2	3	4	5
Indicadores	Ítems					TD	ED	IN	DA	TA
Jerarquizaciones	6	¿Considera que los trabajadores conocen su posición y función dentro de su empresa?								
Coordinaciones	7	¿Considera que la coordinación entre trabajadores y jefes es efectiva?								
Asignación de tareas	8	¿Considera que los empleados tienen una asignación de tareas acorde a su puesto de trabajo?								
División de trabajo	9	¿Las funciones definidas en el puesto son coherentes a las competencias?								
Estructura	10	¿La estructura de la organización permite una ágil respuesta?								
Compensación	11	¿Considera que la compensación salarial esta de acuerdo a su desempeño?								
Dimensión C: Dirección						1	2	3	4	5
Indicadores	Ítems					TD	ED	IN	DA	TA
Ejecución de planes	12	¿Considera que la ejecución de los planes se efectúa de manera correcta?								
Motivación	13	¿Se siente motivado en el puesto que desempeña en la empresa?								
Liderazgo	14	¿Considera usted que su superior inmediato posee cualidades de líder?								
Comunicación	15	¿Considera que se practica la comunicación efectiva de sus superiores hacia usted?								
Cumplimiento de metas	16	¿Considera que su desempeño es suficiente para alcanzar las metas de la empresa?								
Dimensión D: Control						1	2	3	4	5
Indicadores	Ítems					TD	ED	IN	DA	TA
Supervisión	17	¿Considera que existe una supervisión constante en la empresa?								
Regulación	18	¿Considera que existe la regulación normativa para una mejora continua de sus actividades?								
Retroalimentación	19	¿Considera que su superior retroalimenta los aspectos que debe mejorar?								
Censura	20	¿Considera que en alguna oportunidad a sido censurado para limitar su libertad de expresión en la empresa?								
Control Preventivo	21	¿Considera que hay un eficiente control preventivo de los servicios que se brindan a los usuarios en la empresa?								
Control Concurrente	22	¿Considera que hay un eficiente control concurrente de los servicios que se brindan a los usuarios en la empresa?								
Control Correctivo	23	¿Considera que hay un eficiente control en la reparación de equipos que sirven para el servicios que se brindan a los usuarios en la empresa?								

## Variable Calidad del servicio



### Instrumento de recolección de datos Variable 2 Cuestionario sobre la calidad de servicio

**Señores colaboradores:** mucho les agradeceré procedan a llenar este instrumento de acuerdo a la observación que ustedes realizan, para dar respuesta a cada uno de los ítems que se detallan posteriormente, indicando con un aspa (x) en la opción de respuesta que sea pertinente

**Instrucciones:** el objetivo de este instrumento, es recolectar datos sobre la calidad de servicio de una institución educativa privada de Cutervo.

Escala de medición:

1	2	3	4	5
TD	ED	IN	DA	TA
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Variable: calidad de servicio										
Dimensión A: Tangibles					Escala					
					1	2	3	4	5	
Indicadores	Ítems				TD	ED	IN	DA	TA	
Ubicación e información a usuarios	1	¿Se ha facilitado todos los accesos para quienes realicen algún tipo de trámite?								
Información a usuarios	2	¿Se dispone siempre de las informaciones elementales a los docentes?								
Condiciones de trabajo	3	¿Se han previsto las condiciones y áreas de recepción convenientes para los docentes?								
Material informativo	4	¿Se cuenta con suficiente material informativo que los docentes y cualquier persona pueda solicitar?								
Servicios	5	¿Los servicios se otorgan con recursos visiblemente adecuados?								
Dimensión B: Fiabilidad					1	2	3	4	5	
Indicadores	Ítems				TD	ED	IN	DA	TA	
Innovación de equipos	6	¿Se labora con equipos innovadores dispuestos para la institución educativa?								
Capacitaciones al personal	7	¿Se labora con personal muy capacitado?								
Atención rápida	8	¿La atención es muy rápida?								
Resolución de problemas	9	¿Considera que la empresa resuelve sus problemas eficientemente?								
Entregas	10	¿Considera que las solicitudes son entregadas en el tiempo acordado?								
Fallas	11	¿Considera que el servicio que brinda la empresa no tiene fallas?								
Promesas	12	¿La empresa cumple con sus promesas?								
Dimensión C: Capacidad de respuesta					1	2	3	4	5	
Indicadores	Ítems				TD	ED	IN	DA	TA	
Cortesía	13	¿Todo trato a docentes y directores visitantes es con suma cortesía?								
Amabilidad	14	¿Se distingue la amabilidad en la atención?								
Compromiso	15	¿Se atiende con sumo compromiso por parte de los trabajadores?								
Comunicación oportuna	16	¿Considera que se comunica oportunamente los cambios en el servicio que se brinda?								
Condiciones del servicio	17	¿Considera que el servicio que se brinda tiene las condiciones apropiadas?								
Dimensión D: Seguridad					1	2	3	4	5	
Indicadores	Ítems				TD	ED	IN	DA	TA	
Información	18	¿Se prioriza la información elemental para prevenir retrasos?								
Confianza	19	¿Se labora proyectando una consistente confianza institucional?								
Sentimiento	20	¿Se siente seguro cuando brinda el servicio de la empresa?								
Condiciones apropiadas	21	¿Considera que los empleados de la empresa brindan las condiciones apropiadas en el servicio?								
Recursos	22	¿Considera que los recursos que se utilizan para brindar el servicio personalizados son adecuados?								
Dimensión E: Empatía					1	2	3	4	5	
Indicadores	Ítems				TD	ED	IN	DA	TA	
Capacidad de atención	23	¿Se cuenta con trabajadores capaces de entender a los usuarios?								
Paciencia	24	¿El personal está muy dispuesto a atender con suma paciencia?								
Comprensión	25	¿Los trabajadores están calificados para comprender las solicitudes de los diferentes usuarios que acuden?								
Explicación debida	26	¿Se genera una adecuada explicación de los servicios que son brindados por la empresa?								
Amabilidad	27	¿Considera que los empleados de la empresa le reciben con amabilidad?								

**Anexo 4**  
**Fichas de validación por expertos**

**Experto 1**

**JUEZ 1**

**VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE UN INSTRUMENTO VÍA JUICIO DE  
EXPERTOS**

Chiclayo, 01 de octubre del 2022

SEÑORA  
Mg. Noima Miranda Edquen


Por el presente le saludo y le expreso mi reconocimiento hacia su carrera profesional. En ese sentido, dada su formación y experiencia práctica que lo califican como experto, ha sido usted seleccionado para evaluar el instrumento denominado "Cuestionario sobre la gestión administrativa", elaborado como parte del desarrollo de la investigación denominada "Gestión administrativa y calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo".

Agradeciendo de antemano por su integridad y objetividad, le solicito emita su juicio de valor sobre la idoneidad del instrumento para medir la variable gestión administrativa.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- *Ficha técnica del instrumento.*
- *Instrumento de recolección de información*
- *Ficha de validación de juicio de expertos.*
- *Leyenda de la Escala valorativa de ítems*

Atentamente,

  
ROMEL ALEXIS AVELLANEDA VASQUEZ  
DNI N° 70940327

# Instrumento de recolección de información



## Instrumento de recolección de datos Variable 1 Cuestionario sobre la gestión administrativa

**Señores colaboradores:** mucho les agradeceré procedan a llenar este instrumento de acuerdo a la observación que ustedes realizan, para dar respuesta a cada uno de los ítems que se detallan posteriormente, indicando con un aspa (x) en la opción de respuesta que sea pertinente

**Instrucciones:** el objetivo de este instrumento, es recolectar datos sobre la gestión administrativa de una institución educativa privada de Cutervo.

Escala de medición:

1	2	3	4	5
TD	ED	IN	DA	TA
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Variable: gestión administrativa										
Dimensión A: Planificación					Escala					
					1	2	3	4	5	
Indicadores	Ítems				TD	ED	IN	DA	TA	
Visión	1	¿Considera que los trabajadores conocen la visión de la empresa?								
Misión	2	¿Considera que los trabajadores conocen la misión de la empresa?								
Objetivos	3	¿Considera que los trabajadores tienen bien en claro los objetivos de la empresa?								
Políticas	4	¿Considera usted que los empleados conocen las políticas de la empresa?								
Estrategias	5	¿Considera que las estrategias son eficientes para enfrentar los problemas de la empresa?								
Dimensión B: Organización					1	2	3	4	5	
Indicadores	Ítems				TD	ED	IN	DA	TA	
Jerarquizaciones	6	¿Considera que los trabajadores conocen su posición y función dentro de su empresa?								
Coordinaciones	7	¿Considera que la coordinación entre trabajadores y jefes es efectiva?								
Asignación de tareas	8	¿Considera que los empleados tienen una asignación de tareas acorde a su puesto de trabajo?								
División de trabajo	9	¿Las funciones definidas en el puesto son coherentes a las competencias?								
Estructura	10	¿La estructura de la organización permite una ágil respuesta?								
Compensación	11	¿Considera que la compensación salarial esta de acuerdo a su desempeño?								
Dimensión C: Dirección					1	2	3	4	5	
Indicadores	Ítems				TD	ED	IN	DA	TA	
Ejecución de planes	12	¿Considera que la ejecución de los planes se efectúa de manera correcta?								
Motivación	13	¿Se siente motivado en el puesto que desempeña en la empresa?								
Liderazgo	14	¿Considera usted que su superior inmediato posee cualidades de líder?								
Comunicación	15	¿Considera que se practica la comunicación efectiva de sus superiores hacia usted?								
Cumplimiento de metas	16	¿Considera que su desempeño es suficiente para alcanzar las metas de la empresa?								
Dimensión D: Control					1	2	3	4	5	
Indicadores	Ítems				TD	ED	IN	DA	TA	
Supervisión	17	¿Considera que existe una supervisión constante en la empresa?								
Regulación	18	¿Considera que existe la regulación normativa para una mejora continua de sus actividades?								
Retroalimentación	19	¿Considera que su superior retroalimenta los aspectos que debe mejorar?								
Censura	20	¿Considera que en alguna oportunidad a sido censurado para limitar su libertad de expresión en la empresa?								
Control Preventivo	21	¿Considera que hay un eficiente control preventivo de los servicios que se brindan a los usuarios en la empresa?								
Control Concurrente	22	¿Considera que hay un eficiente control concurrente de los servicios que se brindan a los usuarios en la empresa?								
Control Correctivo	23	¿Considera que hay un eficiente control en la reparación de equipos que sirven para el servicios que se brindan a los usuarios en la empresa?								



## Ficha de validación de juicio de expertos

Califique cada ítem según la leyenda anexa al final de la siguiente tabla

Variabl e	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensio nes (Atributos)	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Clarida d	Cohe renci a	Rele vanci a	Observ acione s
<b>Gestión administrativa</b>	La gestión administrativa consiste en la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control. (Chiavenato, 2006, p70).	Percepciones desde la experiencia laboral en función de las dimensiones: tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Planificació n	Visión	¿Considera que los trabajadores conocen la visión de la empresa?	1=No cumple con el criterio.  2=Bajo Nivel.  3=Modera do nivel.  4=Alto nivel.	4	4	4	
				Misión	¿Considera que los trabajadores conocen la misión de la empresa?		4	4	4	
				Objetivos	¿Considera que los trabajadores tienen bien en claro los objetivos de la empresa?		4	4	4	
				Políticas	¿Considera usted que los empleados conocen las políticas de la empresa?		4	4	4	
				Estrategias	¿Considera que las estrategias son eficientes para enfrentar los problemas de la empresa?		4	4	4	
			Organizaci ón	Jerarquizaciones	¿Considera que los trabajadores conocen su posición y función dentro de su empresa?		3	4	4	
				Coordinaciones	¿Considera que la coordinación entre trabajadores y jefes es efectiva?		4	4	4	
				Asignación de tareas	¿Considera que los empleados tienen una asignación de tareas acorde a su puesto de trabajo?		4	4	4	
				División de trabajo	¿Las funciones definidas en el puesto son coherentes a las competencias?		4	4	3	
				Estructura	¿La estructura de la organización permite una ágil respuesta?		4	4	4	
			Dirección	Compensación	¿Considera que la compensación salarial está de acuerdo a su desempeño?		4	4	4	
				Ejecución de planes	¿Considera que la ejecución de los planes se efectúa de manera correcta?		4	4	4	
				Motivación	¿Se siente motivado en el puesto que desempeña en la empresa?		4	4	3	
				Liderazgo	¿Considera usted que su superior inmediato posee cualidades de líder?		4	4	4	
				Comunicación	¿Considera que se practica la comunicación efectiva de sus superiores hacia usted?		4	4	4	

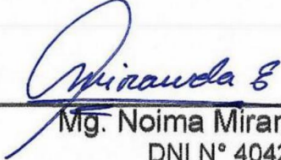
			Cumplimiento de metas	¿Considera que su desempeño es suficiente para alcanzar las metas de la empresa?		4	4	4	
		Control	Supervisión	¿Considera que existe una supervisión constante en la empresa?		4	4	4	
			Regulación	¿Considera que existe la regulación normativa para una mejora continua de sus actividades?		3	4	3	
			Retroalimentación	¿Considera que su superior retroalimenta los aspectos que debe mejorar?		4	4	4	
			Censura	¿Considera que en alguna oportunidad ha sido censurado para limitar su libertad de expresión en la empresa?		4	4	4	
			Control Preventivo	¿Considera que hay un eficiente control preventivo de los servicios que se brindan a los usuarios en la empresa?		3	4	4	
			Control Concurrente	¿Considera que hay un eficiente control concurrente de los servicios que se brindan a los usuarios en la empresa?		4	4	4	

## Leyenda de la Escala valorativa de ítems

CATEGORÍA	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1=No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2=Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3=Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4=Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1=No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene una relación alejada de la dimensión.
	3=Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4=Alto nivel	El ítem está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1=No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3=Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4=Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

SUGERENCIAS: NINGUNA

**Conclusión de la Validación:** Revisado el instrumento de cuestionario sobre la gestión administrativa, y hallando que los ítems cumplen con los requerimientos para la medición adecuada del constructo de la variable bajo estudio de la gestión administrativa, procedo a **confirmar su validez de contenido**.

  
 \_\_\_\_\_  
 Mg. Noima Miranda Edquen  
 DNI N° 40428683  
 ORCID: 0000-0001-7969-5914  
 E-mail: noimis-1711@hotmail.com  
 Celular: 976015121



# Constancia de SUNEDU



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **MIRANDA EDQUEN**  
Nombres **NOIMA**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **40428683**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**  
Fecha de Expedición **28/12/18**  
Resolución/Acta **0451-2018-UCV**  
Diploma **052-051669**  
Fecha Matriculación **22/04/2017**  
Fecha Egreso **12/08/2018**

Fecha de emisión de la constancia:  
20 de Octubre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000958981

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 20/10/2022 18:54:05-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

**Experto 2**

**JUEZ 2**

**VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE UN INSTRUMENTO VÍA JUICIO DE  
EXPERTOS**

Chiclayo, 01 de octubre del 2022

SEÑOR  
Mg. Máximo Rimarachín Castro

Por el presente le saludo y le expreso mi reconocimiento hacia su carrera profesional. En ese sentido, dada su formación y experiencia práctica que lo califican como experto, ha sido usted seleccionado para evaluar el instrumento denominado "Cuestionario sobre la gestión administrativa", elaborado como parte del desarrollo de la investigación denominada "Gestión administrativa y calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo".

Agradeciendo de antemano por su integridad y objetividad, le solicito emita su juicio de valor sobre la idoneidad del instrumento para medir la variable gestión administrativa.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- *Ficha técnica del instrumento.*
- *Instrumento de recolección de información*
- *Ficha de validación de juicio de expertos.*
- *Leyenda de la Escala valorativa de ítems*

Atentamente,



ROMEL ALEXIS AVELLANEDA VASQUEZ  
DNI N° 70940327

## Ficha técnica del instrumento

### 1. Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre la gestión administrativa.

### 2. Variable a medir:

Gestión administrativa.

### 3. Estructura:

El instrumento se elaboró en base a cuatro (04) dimensiones emanadas de su definición conceptual y sus consecuentes indicadores e ítems.

Dimensión	Ítems
A: Planificación	del 01 al 05
B: Organización	del 06 al 11
C: Dirección	del 12 al 16
D: Control	del 17 al 23

### 4. Forma de administración:

Se aplica a los colaboradores de una institución educativa privada de Cutervo, de forma individual en los ambientes de la institución, previendo encontrarse en las mejores circunstancias: disponibilidad de tiempo, tranquilidad, predisposición, silencio, etc.

### 5. Tiempo de aplicación:

Se ha considerado para la resolución del cuestionario un tiempo de 15 minutos.

### 6. Calificación:

Se califica asignando un puntaje entre 1 y 4 puntos según la respuesta brindada a cada ítem. La suma del total de las respuestas obtenidas proporciona el Puntaje Directo, con el que se obtiene el nivel de desarrollo de la variable formación ética y sus dimensiones.

### 7. Población a evaluar:

Colaboradores de una institución educativa privada, 34.

# Instrumento de recolección de información



## Instrumento de recolección de datos Variable 1

### Cuestionario sobre la gestión administrativa

**Señores colaboradores:** mucho les agradeceré procedan a llenar este instrumento de acuerdo a la observación que ustedes realizan, para dar respuesta a cada uno de los ítems que se detallan posteriormente, indicando con un aspa (x) en la opción de respuesta que sea pertinente

**Instrucciones:** el objetivo de este instrumento, es recolectar datos sobre la gestión administrativa de una institución educativa privada de Cutervo.

Escala de medición:

1	2	3	4	5
TD	ED	IN	DA	TA
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Variable: gestión administrativa										
Dimensión A: Planificación						Escala				
Indicadores		Ítems				1	2	3	4	5
						TD	ED	IN	DA	TA
Visión	1	¿Considera que los trabajadores conocen la visión de la empresa?								
Misión	2	¿Considera que los trabajadores conocen la misión de la empresa?								
Objetivos	3	¿Considera que los trabajadores tienen bien en claro los objetivos de la empresa?								
Políticas	4	¿Considera usted que los empleados conocen las políticas de la empresa?								
Estrategias	5	¿Considera que las estrategias son eficientes para enfrentar los problemas de la empresa?								
Dimensión B: Organización						1	2	3	4	5
Indicadores		Ítems				TD	ED	IN	DA	TA
Jerarquizaciones	6	¿Considera que los trabajadores conocen su posición y función dentro de su empresa?								
Coordinaciones	7	¿Considera que la coordinación entre trabajadores y jefes es efectiva?								
Asignación de tareas	8	¿Considera que los empleados tienen una asignación de tareas acorde a su puesto de trabajo?								
División de trabajo	9	¿Las funciones definidas en el puesto son coherentes a las competencias?								
Estructura	10	¿La estructura de la organización permite una ágil respuesta?								
Compensación	11	¿Considera que la compensación salarial esta de acuerdo a su desempeño?								
Dimensión C: Dirección						1	2	3	4	5
Indicadores		Ítems				TD	ED	IN	DA	TA
Ejecución de planes	12	¿Considera que la ejecución de los planes se efectua de manera correcta?								
Motivación	13	¿Se siente motivado en el puesto que desempeña en la empresa?								
Liderazgo	14	¿Considera usted que su superior inmediato posee cualidades de lider?								
Comunicación	15	¿Considera que se practica la comunicación efectiva de sus superiores hacia usted?								
Cumplimiento de metas	16	¿Considera que su desempeño es suficiente para alcanzar las metas de la empresa?								
Dimensión D: Control						1	2	3	4	5
Indicadores		Ítems				TD	ED	IN	DA	TA
Supervisión	17	¿Considera que existe una supervisión constante en la empresa?								
Regulación	18	¿Considera que existe la regulación normativa para una mejora continua de sus actividades?								
Retroalimentación	19	¿Considera que su superior retroalimenta los aspectos que debe mejorar?								
Censura	20	¿Considera que en alguna oportunidad a sido censurado para limitar su libertad de expresión en la empresa?								
Control Preventivo	21	¿Considera que hay un eficiente control preventivo de los servicios que se brindan a los usuarios en la empresa?								
Control Concurrente	22	¿Considera que hay un eficiente control concurrente de los servicios que se brindan a los usuarios en la empresa?								
Control Correctivo	23	¿Considera que hay un eficiente control en la reparación de equipos que sirven para el servicios que se brindan a los usuarios en la empresa?								

## Ficha de validación de juicio de expertos

Califique cada ítem según la leyenda anexa al final de la siguiente tabla

Variabl e	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensione s (Atributos)	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Clarida d	Cohe renci a	Rele vanci a	Observ acione s
<b>Gestión administrativa</b>	La gestión administrativa consiste en la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control. (Chiavenato, 2006, p70).	Percepciones desde la experiencia laboral en función de las dimensiones: tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Planificaci ón	Visión	¿Considera que los trabajadores conocen la visión de la empresa?	1=No cumple con el criterio. 2=Bajo Nivel. 3=Modera do nivel. 4=Alto nivel.	4	4	4	
				Misión	¿Considera que los trabajadores conocen la misión de la empresa?		4	4	4	
				Objetivos	¿Considera que los trabajadores tienen bien en claro los objetivos de la empresa?		4	4	4	
				Políticas	¿Considera usted que los empleados conocen las políticas de la empresa?		4	4	4	
				Estrategias	¿Considera que las estrategias son eficientes para enfrentar los problemas de la empresa?		4	4	4	
			Organizaci ón	Jerarquizaciones	¿Considera que los trabajadores conocen su posición y función dentro de su empresa?		4	4	4	
				Coordinaciones	¿Considera que la coordinación entre trabajadores y jefes es efectiva?		4	4	4	
				Asignación de tareas	¿Considera que los empleados tienen una asignación de tareas acorde a su puesto de trabajo?		4	4	4	
				División de trabajo	¿Las funciones definidas en el puesto son coherentes a las competencias?		4	4	4	
				Estructura	¿La estructura de la organización permite una ágil respuesta?		4	4	4	
			Dirección	Compensación	¿Considera que la compensación salarial está de acuerdo a su desempeño?		4	4	4	
				Ejecución de planes	¿Considera que la ejecución de los planes se efectúa de manera correcta?		4	3	4	
				Motivación	¿Se siente motivado en el puesto que desempeña en la empresa?		4	4	4	
				Liderazgo	¿Considera usted que su superior inmediato posee cualidades de líder?		4	4	4	
				Comunicación	¿Considera que se practica la comunicación efectiva de sus superiores hacia usted?		4	4	4	

			Cumplimiento de metas	¿Considera que su desempeño es suficiente para alcanzar las metas de la empresa?		4	4	4	
		Control	Supervisión	¿Considera que existe una supervisión constante en la empresa?		4	4	4	
			Regulación	¿Considera que existe la regulación normativa para una mejora continua de sus actividades?		4	3	4	
			Retroalimentación	¿Considera que su superior retroalimenta los aspectos que debe mejorar?		4	4	4	
			Censura	¿Considera que en alguna oportunidad ha sido censurado para limitar su libertad de expresión en la empresa?		4	4	4	
			Control Preventivo	¿Considera que hay un eficiente control preventivo de los servicios que se brindan a los usuarios en la empresa?		3	4	4	
			Control Concurrente	¿Considera que hay un eficiente control concurrente de los servicios que se brindan a los usuarios en la empresa?		4	4	4	



## Leyenda de la Escala valorativa de ítems

CATEGORÍA	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1=No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2=Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3=Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4=Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1=No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene una relación alejada de la dimensión.
	3=Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4=Alto nivel	El ítem está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1=No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3=Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4=Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

SUGERENCIAS: NINGUNA

**Conclusión de la Validación:** Revisado el instrumento de cuestionario sobre la gestión administrativa, y hallando que los ítems cumplen con los requerimientos para la medición adecuada del constructo de la variable bajo estudio de la gestión administrativa, procedo a **confirmar su validez de contenido**.

  
 Mg. Máximo Rinsarachin Castro  
 DNI N° 27295234  
 ORCID: 0000-0002-3472-9604  
 É-mail: maxrccutervo@gmail.com  
 Celular: 91850828

# Constancia de SUNEDU



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **RIMARACHIN CASTRO**  
Nombres **MAXIMO**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **27295234**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**  
Rector **ORBEGOSO VENEGAS BRIJALDO SIGIFREDO**  
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**  
Decano **MOYA RONDO RAFAEL MARTIN**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAGISTER EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION**  
Fecha de Expedición **28/08/2014**  
Resolución/Acta **0955-2014-UCV**  
Diploma **A1673874**  
Fecha Matrícula **Sin información (\*\*\*\*\*)**  
Fecha Egreso **Sin información (\*\*\*\*\*)**

Fecha de emisión de la constancia:  
20 de Octubre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000958977

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.

Fecha: 20/10/2022 18:51:29-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(\*\*\*\*\*) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe>



**Experto 3**

**JUEZ 3**

**VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE UN INSTRUMENTO VÍA JUICIO DE  
EXPERTOS**

Chiclayo, 01 de octubre del 2022

SEÑORA  
Mg. Karen Julissa Chicoma Seclen

Por el presente le saludo y le expreso mi reconocimiento hacia su carrera profesional. En ese sentido, dada su formación y experiencia práctica que lo califican como experto, ha sido usted seleccionado para evaluar el instrumento denominado "Cuestionario sobre la gestión administrativa", elaborado como parte del desarrollo de la investigación denominada "Gestión administrativa y calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo".

Agradeciendo de antemano por su integridad y objetividad, le solicito emita su juicio de valor sobre la idoneidad del instrumento para medir la variable gestión administrativa.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- *Ficha técnica del instrumento.*
- *Instrumento de recolección de información*
- *Ficha de validación de juicio de expertos.*
- *Leyenda de la Escala valorativa de ítems*

Atentamente,



ROMEL ALEXIS AVELLANEDA VASQUEZ  
DNI N° 70940327

## Ficha técnica del instrumento

### 1. Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre calidad de servicio.

### 2. Variable a medir:

Gestión administrativa.

### 3. Estructura:

El instrumento se elaboró en base a cuatro (04) dimensiones emanadas de su definición conceptual y sus consecuentes indicadores e ítems.

Dimensión	Ítems
A: Planificación	del 01 al 05
B: Organización	del 06 al 12
C: Dirección	del 13 al 17
D: Control	del 18 al 22
	Del 23 al 27

### 4. Forma de administración:

Se aplica a los colaboradores de una institución educativa privada de Cutervo, de forma individual en los ambientes de la institución, previendo encontrarse en las mejores circunstancias: disponibilidad de tiempo, tranquilidad, predisposición, silencio, etc.

### 5. Tiempo de aplicación:

Se ha considerado para la resolución del cuestionario un tiempo de 15 minutos.

### 6. Calificación:

Se califica asignando un puntaje entre 1 y 4 puntos según la respuesta brindada a cada ítem. La suma del total de las respuestas obtenidas proporciona el Puntaje Directo, con el que se obtiene el nivel de desarrollo de la variable formación ética y sus dimensiones.

### 7. Población a evaluar:

Colaboradores de una institución educativa privada, 34.

# Instrumento de recolección de información



## Instrumento de recolección de datos Variable 2 Cuestionario sobre la calidad de servicio

**Señores colaboradores:** mucho les agradeceré procedan a llenar este instrumento de acuerdo a la observación que ustedes realizan, para dar respuesta a cada uno de los ítems que se detallan posteriormente, indicando con un aspa (x) en la opción de respuesta que sea pertinente

**Instrucciones:** el objetivo de este instrumento, es recolectar datos sobre la calidad de servicio de una institución educativa privada de Cutervo.

Escala de medición:

1	2	3	4	5
TD	ED	IN	DA	TA
Totamente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totamente de acuerdo

Variable: calidad de servicio							
Dimensión A: Tangibles			Escala				
			1	2	3	4	5
Indicadores		Ítems	TD	ED	IN	DA	TA
Ubicación e información a usuarios	1	¿Se ha facilitado todos los accesos para quienes realicen algún tipo de trámite?					
Información a usuarios	2	¿Se dispone siempre de las informaciones elementales a los docentes?					
Condiciones de trabajo	3	¿Se han previsto las condiciones y áreas de recepción convenientes para los docentes?					
Material informativo	4	¿Se cuenta con suficiente material informativo que los docentes y cualquier persona pueda solicitar?					
Servicios	5	¿Los servicios se otorgan con recursos visiblemente adecuados?					
Dimensión B: Fiabilidad			1	2	3	4	5
Indicadores		Ítems	TD	ED	IN	DA	TA
Innovación de equipos	6	¿Se labora con equipos innovadores dispuestos para la institución educativa?					
Capacitaciones al personal	7	¿Se labora con personal muy capacitado?					
Atención rápida	8	¿La atención es muy rápida?					
Resolución de problemas	9	¿Considera que la empresa resuelve sus problemas eficientemente?					
Entregas	10	¿Considera que las solicitudes son entregadas en el tiempo acordado?					
Fallas	11	¿Considera que el servicio que brinda la empresa no tiene fallas?					
Promesas	12	¿La empresa cumple con sus promesas?					
Dimensión C: Capacidad de respuesta			1	2	3	4	5
Indicadores		Ítems	TD	ED	IN	DA	TA
Cortesía	13	¿Todo trato a docentes y directores visitantes es con suma cortesía?					
Amabilidad	14	¿Se distingue la amabilidad en la atención?					
Compromiso	15	¿Se atiende con sumo compromiso por parte de los trabajadores?					
Comunicación oportuna	16	¿Considera que se comunica oportunamente los cambios en el servicio que se brinda?					
Condiciones del servicio	17	¿Considera que el servicio que se brinda tiene las condiciones apropiadas?					
Dimensión D: Seguridad			1	2	3	4	5
Indicadores		Ítems	TD	ED	IN	DA	TA
Información	18	¿Se prioriza la información elemental para prevenir retrasos?					
Confianza	19	¿Se labora proyectando una consistente confianza institucional?					
Sentimiento	20	¿Se siente seguro cuando brinda el servicio de la empresa?					
Condiciones apropiadas	21	¿Considera que los empleados de la empresa brindan las condiciones apropiadas en el servicio?					
Recursos	22	¿Considera que los recursos que se utilizan para brindar el servicio personalizados son adecuados?					
Dimensión E: Empatía			1	2	3	4	5
Indicadores		Ítems	TD	ED	IN	DA	TA
Capacidad de atención	23	¿Se cuenta con trabajadores capaces de entender a los usuarios?					
Paciencia	24	¿El personal está muy dispuesto a atender con suma paciencia?					
Comprensión	25	¿Los trabajadores están calificados para comprender las solicitudes de los diferentes usuarios que acuden?					
Explicación debida	26	¿Se genera una adecuada explicación de los servicios que son brindados por la empresa?					
Amabilidad	27	¿Considera que los empleados de la empresa le reciben con amabilidad?					

## Ficha de validación de juicio de expertos

Califique cada ítem según la leyenda anexa al final de la siguiente tabla

Variabl e	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensio nes (Atributos)	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Clarida d	Cohe renci a	Rele vanci a	Observ acione s
<b>Calidad de Servicio</b>	"Medida referida al esfuerzo dedicado por una institución para permanecer en el mercado funcionando con progresiva mejora, tomando como punto de partida la perspectiva aprobatoria de su clientela" (Parasuraman et al., 1985, p13)	Percepciones que parten de la experiencia en el trabajo según la planificación, organización, dirección y control.	Tangibles	Ubicación e información a usuarios	¿Se ha facilitado todos los accesos para quienes realicen algún tipo de trámite?	1=No cumple con el criterio.  2=Bajo Nivel.  3=Moderado nivel.  4=Alto nivel.	4	4	4	
				Información a usuarios	¿Se dispone siempre de las informaciones elementales a los docentes?		4	4	4	
				Condiciones de trabajo	¿Se han previsto las condiciones y áreas de recepción convenientes para los docentes?		4	4	4	
				Material informativo	¿Se cuenta con suficiente material informativo que los docentes y cualquier persona pueda solicitar?		4	4	4	
				Servicios	¿Los servicios se otorgan con recursos visiblemente adecuados?		4	4	4	
			Fiabilidad	Innovación de equipos	¿Se labora con equipos innovadores dispuestos para la institución educativa?		4	4	3	
				Capacitaciones al personal	¿Se labora con personal muy capacitado?		4	4	4	
				Atención rápida	¿La atención es muy rápida?		4	4	4	
				Resolución de problemas	¿Considera que la empresa resuelve sus problemas eficientemente?		4	4	4	
				Entregas	¿Considera que las solicitudes son entregadas en el tiempo acordado?		4	4	4	
				Fallas	¿Considera que el servicio que brinda la empresa no tiene fallas?		4	4	4	
			Capacidad de respuesta	Cortesía	¿Todo trato a docentes y directores visitantes es con suma cortesía?		4	4	4	
				Amabilidad	¿Se distingue la amabilidad en la atención?		4	4	4	
				Compromiso	¿Se atiende con sumo compromiso por parte de los trabajadores?		4	4	4	
				Comunicación oportuna	¿Considera que se comunica oportunamente los cambios en el servicio que se brinda?		4	4	4	
				Condiciones del servicio	¿Considera que el servicio que se brinda tiene las condiciones apropiadas?		4	4	4	

			Seguridad	Información	¿Se prioriza la información elemental para prevenir retrasos?		4	4	3	
				Confianza	¿Se labora proyectando una consistente confianza institucional?		4	4	4	
				Sentimiento	¿Se siente seguro cuando brinda el servicio de la empresa?		4	4	4	
				Condiciones apropiadas	¿Considera que los empleados de la empresa brindan las condiciones apropiadas en el servicio?		4	4	4	
				Recursos	¿Considera que los recursos que se utilizan para brindar el servicio personalizados son adecuados?		4	3	4	
				Información	¿Se prioriza la información elemental para prevenir retrasos?		4	4	4	
			Empatía	Capacidad de atención	¿Se cuenta con trabajadores capaces de entender a los usuarios?		4	4	4	
				Paciencia	¿El personal está muy dispuesto a atender con suma paciencia?		4	4	4	
				Comprensión	¿Los trabajadores están calificados para comprender las solicitudes de los diferentes usuarios que acuden?		4	4	4	
				Explicación debida	¿Se genera una adecuada explicación de los servicios que son brindados por la empresa?		4	4	4	
				Amabilidad	¿Considera que los empleados de la empresa le reciben con amabilidad?		4	4	4	



## Leyenda de la Escala valorativa de ítems

CATEGORÍA	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1=No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2=Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3=Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4=Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1=No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene una relación alejada de la dimensión.
	3=Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4=Alto nivel	El ítem está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1=No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3=Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4=Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

SUGERENCIAS: NINGUNO

**Conclusión de la Validación:** Revisado el instrumento de cuestionario sobre la gestión administrativa, y hallando que los ítems cumplen con los requerimientos para la medición adecuada del constructo de la variable bajo estudio de la gestión administrativa, procedo a **confirmar su validez de contenido**.




---

Mg. Karen Julissa Chicoma Seclen

DNI N° 74118201

ORCID: 0000-0001-8883-8841

É-mail: karenchicoma27@gmail.com

Celular: 995447628

# Constancia de SUNEDU



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CHICOMA SECLÉN**  
Nombres **KAREN JULISSA**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **74118201**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA**  
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRA EN PSICOLOGÍA EDUCATIVA**  
Fecha de Expedición **11/04/22**  
Resolución/Acta **0169-2022-UCV**  
Diploma **052-156622**  
Fecha Matricula **31/08/2020**  
Fecha Egreso **31/01/2022**

Fecha de emisión de la constancia:  
20 de Octubre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000958993

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 20/10/2022 18:59:11-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## Anexo 5

### Determinación de la población y muestra

	Cargo	Cantidad
ÁREA DE ADMINISTRACIÓN	Gerente general	1
	Director	1
	Administrador	1
	Contador	1
	Secretaria	1
ÁREA DE SERVICIO	Docentes del nivel inicial	3
	Docentes del nivel primario	6
	Docentes del nivel secundario	12
	Auxiliares del nivel inicial	3
	Auxiliar del nivel primario	2
	Auxiliar nivel secundario	2
OTROS	Personal de Limpieza	1
	TOTAL	34



## Anexo 6

### Validez y confiabilidad

**Tabla 8**

*Validez del instrumento de gestión administrativa*

Dimensiones	Claridad			Coherencia			Relevancia		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
Planeación	0.98	0.67	1.00	1.00	0.70	1.00	1.00	0.70	1.00
Organización	0.96	0.65	1.00	1.00	0.70	1.00	0.98	0.68	1.00
Dirección	1.00	0.70	1.00	0.98	0.67	1.00	1.00	0.70	1.00
Control	0.92	0.60	0.99	0.98	0.68	1.00	1.00	0.70	1.00
Instrumento por Criterio	0.96	0.65	1.00	0.99	0.69	1.00	1.00	0.69	1.00
Instrumento Global	0.98	0.677	0.999						

*Nota. Proceso empleando la V de Aiken; nos brinda una validez al instrumento de 0.98, siendo entonces un índice aceptable, dado que:  $P > 0.05$ .*

**Tabla 9**

*Validez del instrumento de calidad de servicio*

DIMENSIONES	CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
Tangibles	1.00	0.70	1.00	1.00	0.70	1.00	1.00	0.70	1.00
Fiabilidad	0.96	0.65	1.00	1.00	0.70	1.00	0.98	0.68	1.00
Capacidad de Respuesta	0.98	0.67	1.00	0.98	0.67	1.00	1.00	0.70	1.00
Seguridad	0.95	0.64	1.00	0.97	0.66	1.00	0.97	0.66	1.00
Instrumento por Criterio	0.97	0.66	1.00	0.99	0.68	1.00	0.99	0.68	1.00
Instrumento Global	0.98	0.675	0.999						

*Nota. Proceso empleando la V de Aiken; nos brinda una validez al instrumento de 0.98, siendo entonces un índice aceptable, dado que:  $P > 0.05$ .*

**Tabla 10**

*Nivel de confiabilidad del instrumento de gestión administrativa*

Coeficiente	Valor	Questions	Subjects
Cronbach's Alpha	0.960	23	34

*Nota.* Tras haber empleado el Coeficiente de Alpha Original de Cronbach, se obtuvo que el Cuestionario de Gestión Administrativa, obtuvo un índice de 0.960, siendo la confiabilidad muy satisfactoria.

**Tabla 11**

*Nivel de confiabilidad del instrumento de calidad de servicio*

Coeficiente	Valor	Questions	Subjects
Cronbach's Alpha	0.955	23	34

*Nota.* Tras haber empleado el Coeficiente de Alpha Original de Cronbach, se obtuvo que el Cuestionario de Calidad de Servicio, obtuvo un índice de 0.955, siendo la confiabilidad muy satisfactoria.

## Anexo 7

### Normalidad de los datos

**Tabla 12**

*Pruebas de normalidad de los datos*

*Nota.* Corrección de significación de Lilliefors

Variables	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	,907	34	,007
Calidad de Servicio	,835	34	,000

## Anexo 8

### Base de datos de la muestra

P1	P2	P3	P4	P5	D1V1	P6	P7	P8	P9	P10	P11	D2V1	P12	P13	P14	P15	P16	D3V1	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	D4V1	TV1
2	3	3	2	3	13	3	2	2	2	3	3	15	2	3	3	1	2	11	3	2	2	3	3	3	2	18	57
3	2	3	2	2	12	2	2	2	2	3	3	14	2	3	3	1	3	12	3	2	2	3	3	3	2	18	56
3	4	3	4	4	18	3	3	4	4	4	3	21	3	4	4	3	3	17	4	3	3	3	4	4	3	24	80
3	4	3	4	4	18	3	3	3	3	4	3	19	2	4	4	3	3	16	4	2	3	3	4	4	2	22	75
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28	92
5	5	4	5	4	23	5	3	5	4	3	4	24	5	3	5	5	5	23	4	5	2	3	5	4	3	26	96
4	3	3	4	4	18	2	4	4	4	3	4	21	4	3	4	3	4	18	4	4	4	4	4	4	4	28	85
4	3	3	4	4	18	2	4	4	4	2	4	20	4	3	4	2	4	17	4	4	4	4	4	4	4	28	83
2	3	2	3	2	12	2	2	3	2	2	3	14	2	2	3	2	2	11	3	2	2	2	2	4	4	19	56
3	2	3	2	3	13	3	2	3	2	2	3	15	3	2	3	2	3	13	3	3	4	3	3	4	4	24	65
4	4	3	4	4	19	2	4	4	4	3	4	21	4	3	4	3	4	18	4	4	4	4	4	4	4	28	86
3	4	3	3	4	17	2	4	4	3	3	4	20	3	3	4	3	4	17	4	4	4	4	4	4	4	28	82
4	3	4	4	3	18	2	4	4	3	2	4	19	4	3	3	2	4	16	3	4	4	4	4	4	4	27	80
3	4	3	4	3	17	4	3	3	3	2	4	19	4	4	4	2	4	18	4	4	3	3	3	4	4	25	79
4	3	4	2	3	16	3	2	3	2	2	3	15	3	2	3	2	3	13	3	3	4	3	3	4	4	24	68
2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	4	3	14	2	4	4	1	2	13	4	2	2	3	4	4	2	21	57
2	3	3	3	2	13	2	3	2	2	4	3	16	2	4	4	3	2	15	3	2	2	3	4	4	2	20	64
2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	4	3	14	2	4	4	1	2	13	4	2	2	3	4	4	2	21	57
2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	4	3	14	2	4	4	1	2	13	4	2	2	3	4	4	2	21	57
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28	92
5	5	4	5	4	23	5	4	5	4	4	4	26	5	4	5	5	5	24	4	5	4	4	5	4	4	30	103
4	3	3	4	4	18	2	4	4	4	3	4	21	4	3	4	3	4	18	4	4	4	4	4	4	4	28	85
4	3	3	4	4	18	2	4	4	4	2	4	20	4	3	4	2	4	17	4	4	4	4	4	4	4	28	83
2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	4	4	18	50
2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	4	3	14	2	4	4	1	2	13	4	2	2	3	4	4	2	21	57
2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	4	3	14	2	4	4	1	2	13	4	2	2	3	4	4	2	21	57
2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	4	3	14	2	4	4	1	2	13	4	2	2	3	4	4	2	21	57
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28	92
5	5	4	5	4	23	5	3	5	4	3	4	24	5	3	5	5	5	23	4	5	2	3	5	4	3	26	96
4	3	3	4	4	18	2	4	4	4	3	4	21	4	3	4	3	4	18	4	4	4	4	4	4	4	28	85
4	3	3	4	4	18	2	4	4	4	2	4	20	4	3	4	2	4	17	4	4	4	4	4	4	4	28	83
4	3	3	4	4	18	2	4	4	4	2	4	20	4	3	4	2	4	17	4	4	4	4	4	4	4	28	83
2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	4	4	18	50
3	2	3	2	3	13	3	2	3	2	2	3	15	3	2	3	2	3	13	3	3	4	3	3	4	4	24	65

P24	P25	P26	P27	P28	D1V2	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	D2V2	P36	P37	P38	P39	P40	D3V2
2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	4	3	2	16	4	4	1	2	4	15
2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	4	3	2	16	4	4	1	2	4	15
2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	4	3	2	16	4	4	1	2	4	15
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	20	
5	5	4	5	4	23	5	3	5	4	3	4	5	29	3	5	5	5	4	22
4	3	3	4	4	18	2	4	4	4	3	4	4	25	3	4	3	4	4	18
4	3	3	4	4	18	2	4	4	4	2	4	4	24	3	4	2	4	4	17
2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	10
3	2	3	2	3	13	3	2	3	2	2	3	3	18	2	3	2	3	3	13
4	4	3	4	4	19	2	4	4	4	3	4	4	25	3	4	3	4	4	18
3	4	3	4	4	18	2	4	4	4	3	4	4	25	3	4	3	4	4	18
4	3	4	4	4	19	2	4	4	4	2	4	4	24	3	4	2	4	4	17
3	4	3	2	3	15	2	3	3	3	2	4	4	21	2	4	2	4	4	16
4	3	4	2	3	16	3	2	3	2	2	3	3	18	2	3	2	3	3	13
2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	4	3	2	16	4	4	1	2	4	15
2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	4	3	2	16	4	4	1	2	4	15
2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	4	3	2	16	4	4	1	2	4	15
2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	4	3	2	16	4	4	1	2	4	15
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20
5	5	4	5	4	23	5	3	5	4	3	4	5	29	3	5	5	5	4	22
4	3	3	4	4	18	2	4	4	4	3	4	4	25	3	4	3	4	4	18
4	3	3	4	4	18	2	4	4	4	2	4	4	24	3	4	2	4	4	17
2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	10
2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	4	3	2	16	4	4	1	2	4	15
2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	4	3	2	16	4	4	1	2	4	15
2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	4	3	2	16	4	4	1	2	4	15
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20
5	5	4	5	4	23	5	3	5	4	3	4	5	29	3	5	5	5	4	22
4	3	3	4	4	18	2	4	4	4	3	4	4	25	3	4	3	4	4	18
4	3	3	4	4	18	2	4	4	4	2	4	4	24	3	4	2	4	4	17
2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	10
3	2	3	2	3	13	3	2	3	2	2	3	3	18	2	3	2	3	3	13

P41	P42	P43	P44	P45	D4V2	P46	P47	P48	P49	P50	D5V2	TV2
2	2	3	4	4	15	2	2	2	1	1	8	63
2	2	3	4	4	15	2	2	2	1	1	8	63
2	2	3	4	4	15	2	2	2	1	1	8	63
2	2	3	4	4	15	2	2	2	1	1	8	63
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	108
5	2	3	5	4	19	3	3	3	5	5	19	112
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	101
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	99
2	2	2	2	4	12	4	2	2	4	4	16	62
3	4	3	3	4	17	4	3	3	4	4	18	79
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	102
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	101
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	100
4	3	3	3	4	17	4	2	2	4	4	16	85
3	4	3	3	4	17	4	3	3	4	4	18	82
2	2	3	4	4	15	2	2	2	1	2	9	64
2	2	3	4	4	15	2	2	2	1	4	11	66
2	2	3	4	4	15	2	2	2	1	5	12	67
2	2	3	4	4	15	2	2	2	1	4	11	66
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	108
5	2	3	5	4	19	3	3	3	5	2	16	109
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	2	18	99
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	2	18	97
2	2	2	2	4	12	4	2	2	4	2	14	60
2	2	3	4	4	15	2	2	2	1	2	9	64
2	2	3	4	4	15	2	2	2	1	4	11	66
2	2	3	4	4	15	2	2	2	1	5	12	67
2	2	3	4	4	15	2	2	2	1	4	11	66
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	108
5	2	3	5	4	19	3	3	3	5	2	16	109
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	100
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	99
2	2	2	2	4	12	4	2	2	4	2	14	60
3	4	3	3	4	17	4	3	3	4	3	17	78

## Anexo 09

### Otra información relevante para el estudio

#### 7. Estrategias

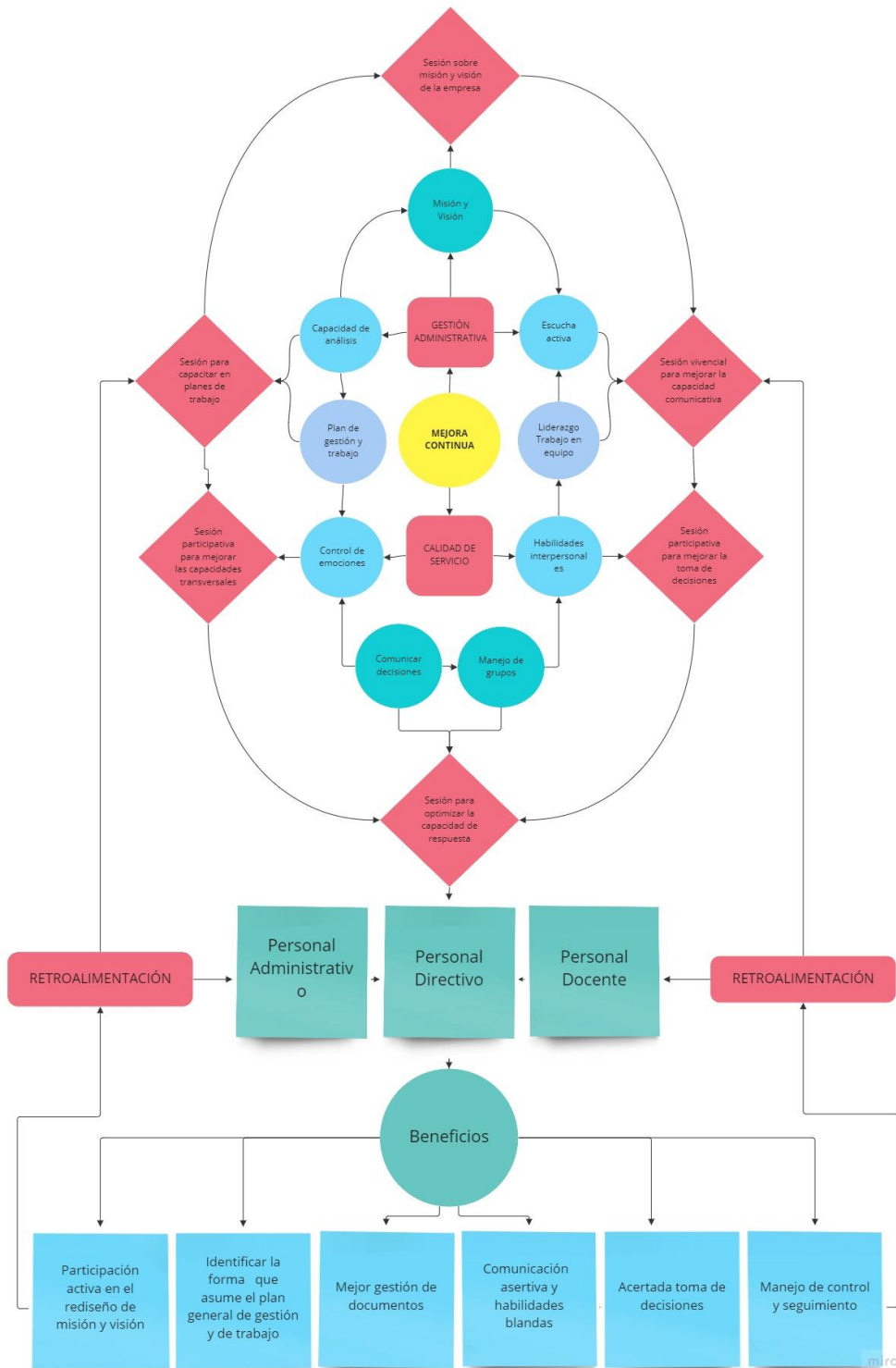
##### Fundamentos estratégicos del diseño de la propuesta

Ord	Objetivos	Problemática existente	Estrategias	Beneficios	Beneficiarios	Responsable	Tiempo	Período
1	Misión, visión Definiciones Importancia	Falta de conocimiento en la misión y visión.	Sesión sobre misión y visión de la empresa	Participación activa en el rediseño de misión y visión de la empresa	Personal administrativo y docente	Administrador	3 semanas	2023
2	Plan de gestión y trabajo Manual de Operaciones y Funciones	Falta de un plan de gestión y trabajo Mal funcionamiento en las operaciones y funciones.	Sesión para capacitar en planes de trabajo	Identificar la forma que asume el plan general de gestión y de trabajo	Personal administrativo y docente	Administrador	3 semanas	2023
3	Tipos de documentos Celeridad de los procesos	Lentitud en la tramitación de documentos	Sesión para ampliar conocimiento sobre trámites documentarios	Gestión de documentos	Personal administrativo y docente	Administrador	3 semanas	2023
4	Liderazgo Trabajo en equipo Trabajo multidisciplinar Capacidad empática Escucha activa	Problemas en la comunicación y liderazgo entre los trabajadores	Sesión vivencial para mejorar la capacidad comunicativa	Comunicación asertiva	Personal administrativo y docente	Psicólogo	3 semanas	2023
5	Capacidad de análisis Decisión Asumir responsabilidad	Problemas al momento de tomar decisiones.	Sesión participativa para mejorar la toma de decisiones	Toma de decisiones	Personal administrativo y docente	Psicólogo	3 semanas	2023
6	Habilidades interpersonales Habilidades intrapersonales	Problemas en la comunicación y convivencia	Sesión participativa – lúdica donde se mejorarán las capacidades transversales	Habilidades blandas	Personal administrativo y docente	Psicólogo	3 semanas	2023
7	Control de emociones Manejo de grupos Comunicar decisiones	Problemas en la comunicación y control de emociones.	Sesión para optimizar la capacidad de respuesta	Manejo de control y seguimiento	Personal administrativo y docente	Psicólogo	3 semanas	2023

## 8.8 Diseño de la propuesta.

Figura 2

Diseño de Propuesta



## 8.9. Evaluación de la propuesta

La evaluación estará enfocada en los objetivos y cada una de las estrategias mediante la observación y valoración de cada sesión, se tendrá en cuenta cada una de las competencias mediante la aplicación de la propuesta.

Es oportuno indicar también que inicialmente se evalúa un pre test, a fin de tener indicadores previos, los cuales servirán para contrastar con la evaluación final, dando como resultados a través de un procesamiento estadístico, los cambios alcanzados en los colaboradores.

## 8.10. Presupuesto

Ord.	Descripción	Cantidad	Precio unitario S/	Parcial S/
1	Papel Bon	1 millar	S/ 36.00	S/ 36.00
2	Cartulina	50 u	S/ 0.50	S/ 25.00
3	Impresiones	1 millar	S/ 0.50	S/ 50.00
4	Archivador	5 u	S/ 8.00	S/ 40.00
5	Lapiceros	50 u	S/ 0.50	S/ 25.00
6	Obsequios	34u	S/ 10.00	S/ 340.00
				S/ 516.00

## 8.11. Cronograma

N°	Estrategias	Actividades	Año 1				
			1	2	3	4	5
1	Sesión sobre misión y visión de la empresa	Participación activa en el rediseño de misión y visión de la empresa					
2	Sesión para capacitar en planes de trabajo	Identificar la forma que asume el plan general de gestión y de trabajo					
3	Sesión para ampliar conocimiento sobre trámites documentarios	Gestión de documentos					
4	Sesión vivencial para mejorar la capacidad comunicativa	Comunicación asertiva					
5	Sesión participativa para mejorar la toma de decisiones	Toma de decisiones					
6	Sesión participativa – lúdica donde se mejorarán las capacidades transversales	Habilidades blandas					
	Sesión para optimizar la capacidad de respuesta	Manejo de control y seguimiento					



# VALIDACIÓN DE EXPERTO 01

## FICHA TÉCNICA

### Para validar la propuesta por expertos

#### I. Datos generales y autoevaluación de los expertos

Respetado profesional: Mg. Noima Miranda Edquen.

De acuerdo a la investigación que se ha realizado, denominada "Gestión administrativa y calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo", me resultará de gran utilidad toda la información que al respecto me pudiera brindar, en calidad de experto en la materia:

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicito muy respetuosamente, responda a las siguientes interrogantes:

##### 1.1. Datos generales del experto encuestado:

1.1.1. Especialidad : Administración

1.1.2. Grado académico : Maestra en Gestión Pública

##### 1.2. Test de autoevaluación del experto

1.2.1. Señale su nivel de dominio acerca de la esfera sobre la cual se consultará, marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo=1 y Dominio máximo=10).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
								X	

1.2.2. Evalúe la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valoraciones aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Bajo	Medio	Alto
Análisis teóricos realizados por usted		X	
Su propia experiencia		X	
Trabajos de autores nacionales			X
Conocimiento del estado del problema en su trabajo propio			X
Su intuición			X

#### II. Evaluación de la propuesta por el experto

Nombres y apellidos del experto	Mg. Noima Miranda Edquen.
---------------------------------	---------------------------

Se ha elaborado un instrumento para que se evalúe el "Plan para mejorar la gestión administrativa y calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo".

Por las particularidades del indicado trabajo de investigación es necesario someter a su valoración, en calidad de experto, aspectos relacionados con las variables de estudio: gestión administrativa y calidad de servicio.

Mucho le agradeceré se sirva otorgar según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con un aspa (X) en la columna que usted crea por conveniente.

Las valoraciones son:

(I)	(PA)	(A)	(BA)	(MA)
Inadecuado	Poco adecuado	Adecuado	Bastante adecuado	Muy de acuerdo

Si usted, considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, le agradezco sobremanera.

### 2.1. Aspectos generales

N°	Aspectos a evaluar	I	PA	A	BA	MA
1	Nombre del programa					X
2	Secciones que comprende					X
3	Nombre de estas secciones				X	
4	Elementos de cada una de sus secciones				X	
5	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio					X

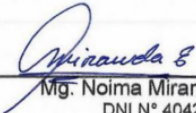
### 2.2. Contenido

N°	Aspectos a evaluar	I	PA	A	BA	MA
1	Nombre del programa					X
2	Coherencia entre el título y la propuesta					X
3	Guarda relación el programa con el objetivo general					X
4	El objetivo general guarda relación con los objetivos específicos					X
5	Relaciones de los objetivos específicos con las actividades a trabajar					X
6	El tema tiene relación con la propuesta					X
7	La fundamentación tiene relación con la propuesta				X	
8	El modelo contiene viabilidad en su estructura				X	
9	La propuesta tiene sostenibilidad en el tiempo y en espacio				X	
10	La propuesta está insertada en la investigación				X	
11	La propuesta cumple con los requisitos				X	

### 2.3. Valoración integral de la propuesta

N°	Aspectos a evaluar	I	PA	A	BA	MA
1	Pertinencia				X	
2	Actualidad: la propuesta tiene relación con el conocimiento científico del tema de investigación				X	
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación				X	
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación				X	
5	Consistencia				X	
6	Claridad: la propuesta está formulada con lenguaje apropiado				X	
7	El vocabulario es apropiado al nivel correspondiente de la propuesta				X	
8	Es objetiva está expresado en indicadores precisos y claros				X	

Chiclayo, 01 de diciembre del 2022

  
 \_\_\_\_\_  
 Mg. Noima Miranda Edquen  
 DNI N° 40428683  
 ORCID: 0000-0001-7969-5914  
 E-mail: noimis-1711@hotmail.com  
 Celular: 976015121



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **MIRANDA EDQUEN**  
Nombres **NOIMA**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **40428683**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**  
Fecha de Expedición **28/12/18**  
Resolución/Acta **0451-2018-UCV**  
Diploma **052-051669**  
Fecha Matrícula **22/04/2017**  
Fecha Egreso **12/08/2018**

Fecha de emisión de la constancia:  
20 de Octubre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000958981

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 20/10/2022 18:54:50-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

# VALIDACIÓN DE EXPERTO 02

## FICHA TÉCNICA

### Para validar la propuesta por expertos

#### I. Datos generales y autoevaluación de los expertos

Respetado profesional: Mg. Máximo Rimarachín Castro

De acuerdo a la investigación que se ha realizado, denominada "Gestión administrativa y calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo", me resultará de gran utilidad toda la información que al respecto me pudiera brindar, en calidad de experto en la materia:

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicito muy respetuosamente, responda a las siguientes interrogantes:

#### 1.1. Datos generales del experto encuestado:

1.1.1. Especialidad : Administración

1.1.2. Grado académico : Magister en administración de la educación

#### 1.2. Test de autoevaluación del experto

1.2.1. Señale su nivel de dominio acerca de la esfera sobre la cual se consultará, marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo=1 y Dominio máximo=10).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
									X

1.2.2. Evalúe la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valoraciones aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Bajo	Medio	Alto
Análisis teóricos realizados por usted		X	
Su propia experiencia		X	
Trabajos de autores nacionales			X
Conocimiento del estado del problema en su trabajo propio			X
Su intuición			X

#### II. Evaluación de la propuesta por el experto

Nombres y apellidos del experto	Mg. Máximo Rimarachín Castro
---------------------------------	------------------------------

Se ha elaborado un instrumento para que se evalúe el "Plan para mejorar la gestión administrativa y calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo".

Por las particularidades del indicado trabajo de investigación es necesario someter a su valoración, en calidad de experto, aspectos relacionados con las variables de estudio: gestión administrativa y calidad de servicio.

Mucho le agradeceré se sirva otorgar según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con un aspa (X) en la columna que usted crea por conveniente.

Las valoraciones son:

(I)	(PA)	(A)	(BA)	(MA)
Inadecuado	Poco adecuado	Adecuado	Bastante adecuado	Muy de acuerdo

Si usted, considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, le agradezco sobremanera.

### 2.1. Aspectos generales

N°	Aspectos a evaluar	I	PA	A	BA	MA
1	Nombre del programa				X	
2	Secciones que comprende				X	
3	Nombre de estas secciones				X	
4	Elementos de cada una de sus secciones				X	
5	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio				X	


### 2.2. Contenido

N°	Aspectos a evaluar	I	PA	A	BA	MA
1	Nombre del programa				X	
2	Coherencia entre el título y la propuesta				X	
3	Guarda relación el programa con el objetivo general				X	
4	El objetivo general guarda relación con los objetivos específicos				X	
5	Relaciones de los objetivos específicos con las actividades a trabajar				X	
6	El tema tiene relación con la propuesta				X	
7	La fundamentación tiene relación con la propuesta			X		
8	El modelo contiene viabilidad en su estructura				X	
9	La propuesta tiene sostenibilidad en el tiempo y en espacio				X	
10	La propuesta está insertada en la investigación				X	
11	La propuesta cumple con los requisitos				X	

### 2.3. Valoración integral de la propuesta

N°	Aspectos a evaluar	I	PA	A	BA	MA
1	Pertinencia				X	
2	Actualidad: la propuesta tiene relación con el conocimiento científico del tema de investigación				X	
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación				X	
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación				X	
5	Consistencia				X	
6	Claridad: la propuesta está formulada con lenguaje apropiado				X	
7	El vocabulario es apropiado al nivel correspondiente de la propuesta				X	
8	Es objetiva está expresado en indicadores precisos y claros				X	

Chiclayo, 01 de diciembre del 2022

  
 Mg. Máximo Bimarachin Castro  
 DNI N° 27295234  
 ORCID: 0000-0002-3472-9604  
 E-mail: maxrccutervo@gmail.com  
 Celular: 91850828





PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **RIMARACHIN CASTRO**  
Nombres **MAXIMO**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **27295234**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**  
Rector **ORBEGOSO VENEGAS BRIJALDO SIGIFREDO**  
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**  
Decano **MOYA RONDO RAFAEL MARTIN**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAGISTER EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION**  
Fecha de Expedición **28/08/2014**  
Resolución/Acta **0955-2014-UCV**  
Diploma **A1673874**  
Fecha Matrícula **Sin información (\*\*\*\*\*)**  
Fecha Egreso **Sin información (\*\*\*\*\*)**

Fecha de emisión de la constancia:  
20 de Octubre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000958977

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 20/10/2022 18:51:29-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(\*\*\*\*\*) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe>

# VALIDACIÓN DE EXPERTO 03

## FICHA TÉCNICA

### Para validar la propuesta por expertos

#### I. Datos generales y autoevaluación de los expertos

Respetado profesional: Mg. Karen Julissa Chicoma Seclen

De acuerdo a la investigación que se ha realizado, denominada “Gestión administrativa y calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo”, me resultará de gran utilidad toda la información que al respecto me pudiera brindar, en calidad de experto en la materia:

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicito muy respetuosamente, responda a las siguientes interrogantes:

##### 1.1. Datos generales del experto encuestado:

1.1.1. Especialidad : Psicología

1.1.2. Grado académico : Maestra en Psicología Educativa

##### 1.2. Test de autoevaluación del experto

1.2.1. Señale su nivel de dominio acerca de la esfera sobre la cual se consultará, marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo=1 y Dominio máximo=10).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
							X		

1.2.2. Evalúe la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valoraciones aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Bajo	Medio	Alto
Análisis teóricos realizados por usted			X
Su propia experiencia			X
Trabajos de autores nacionales			X
Conocimiento del estado del problema en su trabajo propio			X
Su intuición			X

#### II. Evaluación de la propuesta por el experto

Nombres y apellidos del experto	Mg. Máximo Rimarachín Castro
---------------------------------	------------------------------

Se ha elaborado un instrumento para que se evalúe el “Plan para mejorar la gestión administrativa y calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo”.

Por las particularidades del indicado trabajo de investigación es necesario someter a su valoración, en calidad de experto, aspectos relacionados con las variables de estudio: gestión administrativa y calidad de servicio.

Mucho le agradeceré se sirva otorgar según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con un aspa (X) en la columna que usted crea por conveniente.

Las valoraciones son:

(I)	(PA)	(A)	(BA)	(MA)
Inadecuado	Poco adecuado	Adecuado	Bastante adecuado	Muy de acuerdo

Si usted, considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, le agradezco sobremanera.

### 2.1. Aspectos generales

N°	Aspectos a evaluar	I	PA	A	BA	MA
1	Nombre del programa				X	
2	Secciones que comprende				X	
3	Nombre de estas secciones				X	
4	Elementos de cada una de sus secciones				X	
5	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio				X	

### 2.2. Contenido

N°	Aspectos a evaluar	I	PA	A	BA	MA
1	Nombre del programa				X	
2	Coherencia entre el título y la propuesta				X	
3	Guarda relación el programa con el objetivo general				X	
4	El objetivo general guarda relación con los objetivos específicos				X	
5	Relaciones de los objetivos específicos con las actividades a trabajar				X	
6	El tema tiene relación con la propuesta				X	
7	La fundamentación tiene relación con la propuesta				X	
8	El modelo contiene viabilidad en su estructura				X	
9	La propuesta tiene sostenibilidad en el tiempo y en espacio				X	
10	La propuesta está insertada en la investigación				X	
11	La propuesta cumple con los requisitos				X	

### 2.3. Valoración integral de la propuesta

N°	Aspectos a evaluar	I	PA	A	BA	MA
1	Pertinencia				X	
2	Actualidad: la propuesta tiene relación con el conocimiento científico del tema de investigación				X	
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación				X	
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación				X	
5	Consistencia				X	
6	Claridad: la propuesta está formulada con lenguaje apropiado				X	
7	El vocabulario es apropiado al nivel correspondiente de la propuesta				X	
8	Es objetiva está expresado en indicadores precisos y claros				X	

Chiclayo, 01 de diciembre del 2022

Mg. Karen Julissa Chicoma Seclen  
 DNI N° 74118201  
 ORCID: 0000-0001-8883-8841  
 É-mail: karenchicoma27@gmail.com  
 Celular: 995447628





PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CHICOMA SECLÉN**  
Nombres **KAREN JULISSA**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **74118201**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA**  
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRA EN PSICOLOGÍA EDUCATIVA**  
Fecha de Expedición **11/04/22**  
Resolución/Acta **0169-2022-UCV**  
Diploma **052-156622**  
Fecha Matrícula **31/08/2020**  
Fecha Egreso **31/01/2022**

Fecha de emisión de la constancia:  
20 de Octubre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000958993

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 20/10/2022 18:59:11-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, PEREZ ARBOLEDA PEDRO ANTONIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo", cuyo autor es AVELLANEDA VASQUEZ ROMEL ALEXIS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 16 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
PEREZ ARBOLEDA PEDRO ANTONIO <b>DNI:</b> 16456428 <b>ORCID:</b> 0000-0002-8571-4525	Firmado electrónicamente por: PAPERENZA el 16-01- 2023 21:11:55

Código documento Trilce: TRI - 0521656